

Det första mötet med barnet på ett mottagningshem

Eva Strand

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	3565
Författare:	Eva Strand
Arbetets namn:	Det första mötet med barnet på ett mottagningshem
Handledare (Arcada):	Rut Nordlund-Spiby
Uppdragsgivare:	Esbo stad
<p>Sammandrag:</p> <p>Examensarbetet handlar om hur handledare på ett mottagningshem bemöter ett barn för första gången, vad som ligger bakom bemötandet och vad som gör bemötandet professionellt. Syftet med examensarbetet är att kartlägga vilka faktorer som påverkar mötet. Undersökningens syfte är även att kartlägga hur personalen upplever att de bemöter barnet, och vilka värderingar och tankesätt som ligger bakom bemötandet. Därtill redogör undersökningen för vad som gör bemötandet professionellt. Frågeställningar i undersökningen var: Vilka faktorer påverkar det första mötet? och Vilka värderingar och förhållningssätt bygger personalen sitt bemötande på? Datainsamlingen skedde genom temaintervjuer med sex informanter som arbetar på ett mottagningshem. Intervjumaterialet analyserades genom innehållsanalys. Resultatet visar att handledarens viktigaste uppgifter är att ta emot barnet och dess kris genom att trygga barnets tillvaro och tillfredsställa barnets grundbehov. Faktorer som påverkar det första mötet och bemötandet förutom de deltagande människorna är situationens karaktär, omgivningen och tiden på dygnet. Mottagningshemmet har sina värden som handledarna grundar sitt arbete och bemötande på. Värden och förhållningssätt som handledarna ansåg vara viktiga för gott och professionellt bemötande är trygghet, närvaro i situationen, individualitet, respekt, öppenhet och att bry sig om. Bemötandet ska alltid ske utgående från barnets villkor, dess behov, ålder, utvecklingsnivå och utgående från barnets situation. Handledaren ska sträva efter att se situationen ur barnets perspektiv.</p>	
Nyckelord:	Socionomens yrkeskompetens, professionalitet, mötet, bemötande, mottagningshem, Esbo stad
Sidantal:	79
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	18.12.2012

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme: Social Seviles	
Identification number: 3565	
Author: Eva Strand	
Title: The first encountering with children at a reception home	
Supervisor (Arcada): Rut Nordlund-Spiby	
Commissioned by: The city of Espoo	
<p>Abstract:</p> <p>The study is about how the personnel at a reception home encounter children for the first time, what values and attitudes are behind the encounter and what makes the first encountering professional. The aim of the study is to find out which factors affect the situation. The aim of the study is also to find out how the personnel experience that they encounter the child and which values and attitudes is behind the encountering. The study also presents what makes the first encountering professional. The research questions were: Which factors affect the first encountering? and Which values and attitudes are behind the encountering according to the personnel? The data was collected with theme interviews with six informants who work at a reception home. The interview material was analyzed with the content analysis method. The results indicates that the most important task for the personnel is to receive the child and its crisis by making the situation as safe as possible for the child and fill the child's basic needs. Factors that affect the first encountering besides the people who are involved are the nature of the situation, the context and the time of the day. The reception home has its values which are the base for the personnel's work and encountering. Values and attitudes which the personnel finds important for a good and a professional encountering are safety, presence in the situation, individuality, respect, openness and caring. The encounter should always be based on the child's condition, its needs, age, the level of development and based on the child's situation. The personnel should strive to see the situation from the child's perspective.</p>	
Keywords:	Social services professional competence, professionalism, meeting, encounter, reception home, Espoo city
Number of pages:	79
Language:	Swedish
Date of acceptance:	18.12.2012

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	3565
Tekijä:	Eva Strand
Työn nimi:	Ensikohtaaminen lapsen kanssa vastaanottokodissa
Työn ohjaaja (Arcada):	Rut Nordlund-Spiby
Toimeksiantaja:	Espoon kaupunki
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee lapsen ensikohtaamista vastaanottokodissa ohjaajien näkökulmasta, mitkä arvot ja ajatustavat ovat kohtaamisen taustalla ja mikä tekee kohtaamisesta ammatillisen. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa mitkä tekijät vaikuttavat kohtaamiseen. Tavoitteena on myös kartoittaa kuinka vastaanottokodin henkilökunta kokee kohtaavansa lapsen ja mitkä arvot ja ajatustavat ovat kohtaamisen taustalla. Sen lisäksi opinnäytetyön tarkoitus on selvittää mikä tekee kohtaamisesta ammattimaista. Tutkimuskysymykset ovat: Mitkä tekijät vaikuttavat ensikohtaamiseen? ja Mitkä arvot ja ajatustavat ovat henkilökunnalla kohtaamisen taustalla? Tiedonkeruu tapahtui teemahaastatteluilla kuuden vastaanottokodin ohjaajan kanssa. Haastatteluaineiston analysointi tapahtui sisältyöanalyysin avulla. Tuloksien perusteella ohjaajien tärkein tehtävä on vastaanottaa lapsi ja hänen kriisi, tekemällä vastaanottotilanne lapselle mahdollisimman turvalliseksi ja täyttämällä lapsen perustarpeet. Ensikohtaamiseen vaikuttavat tekijät mukana olevien ihmisten lisäksi ovat itse tilanteen luonne, ympäristö ja ajankohta. Vastaanottokodilla on arvot joiden perustella ohjaajat tekevät työtään ja kohtaavat lapsen. Arvot ja ajatustavat jotka ohjaajien mielestä hyvän ja ammatillisen kohtaamisen taustalla ovat turvallisuus, läsnäolo tilanteessa, yksilöllisyys, kunnioitus, avoimuus ja välittäminen. Kohtaamisen lähtökohtana tulisi aina olla lapsi, hänen tarpeensa, ikänsä, kehitystasonsa ja hänen tilanteensa. Ohjaajan tulisi pyrkiä näkemään tilanne lapsen näkökulmasta.</p>	
Avainsanat:	Sosionomin ammattipätevyys, ammatillisuus, kohtaaminen, vastaanotto, vastaanottokoti, Espoon kaupunki
Sivumäärä:	79
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	18.12.2012

INNEHÅLL

1	INLEDNING	7
1.1	Syfte och frågeställningar	9
1.2	Avgränsning.....	10
2	BARNSKYDDET I FINLAND.....	10
2.1	Barnskyddslagen	12
2.2	Barn i kris.....	13
3	TIDIGARE FORSKNINGAR	15
4	SOCIALPEDAGOGISKT PERSPEKTIV MED BEMÖTANDE I FOKUS.....	21
4.1	Professionalitet och interaktion	24
4.2	Socionomens yrkeskompetens gällande bemötande.....	29
5	METOD OCH UPPLÄGGNING AV UNDERSÖKNING.....	36
5.1	Metodval	37
5.2	Bearbetning och analys	40
5.3	Tillförlitlighet och generaliserbarhet.....	42
5.4	Etiska överväganden	44
6	RESULTAT	45
6.1	Faktorer som påverkar det första mötet med barnet.....	46
6.1.1	<i>Handledarens uppgifter</i>	<i>46</i>
6.1.2	<i>Hur barnet själv kan påverka det första mötet</i>	<i>48</i>
6.1.3	<i>Ledsagarna.....</i>	<i>49</i>
6.1.4	<i>Föräldrarna och syskonen.....</i>	<i>50</i>
6.1.5	<i>Situationens karaktär.....</i>	<i>52</i>
6.1.6	<i>Omgivningens inverkan</i>	<i>52</i>
6.1.7	<i>Tiden på dygnet.....</i>	<i>53</i>
6.1.8	<i>Årstid, yttre hållning och festliga högtider.....</i>	<i>54</i>
6.1.9	<i>Utmaningar</i>	<i>55</i>
6.1.10	<i>Språkliga skillnader</i>	<i>56</i>
6.1.11	<i>Arbeteamets stöd och hjälp, grannhjälp</i>	<i>57</i>
6.2	Värderingar och förhållningssätt bakom bemötande.....	58
6.2.1	<i>Vad ska man meddela barnet vid det första mötet?.....</i>	<i>60</i>
6.2.2	<i>Professionalitet och handledarens roll</i>	<i>61</i>
6.2.3	<i>Handledarens egenskaper</i>	<i>63</i>
6.3	Handledarnas upplevelser och känslor	65

7	ANALYS OCH DISKUSSION	68
7.1	Faktorer som påverkar det första mötet	68
7.2	Värderingar och förhållningssätt bakom handledarnas bemötande.....	71
	KÄLLOR.....	76

BILAGOR

BILAGA 1: Intervjuguide (sve)

BILAGA 2: Haastatteluopas (fin)

BILAGA 3: Informationsbrev till informanterna (finska)

1 INLEDNING

Jag har valt att behandla ämnet bemötande i barnskyddet i mitt examensarbete. Jag anser att bemötandet utgör en grund för alla mänskliga relationer, och är en viktig del av barnskyddsarbetet. Mitt examensarbete är projekterat av Esbo stad.

FN:s konvention om barnets rättigheter grundar sig på att trygga barns särskilda behov och barns bästa. I Finland förpliktar barnkonventionen staten, kommunerna, barnets föräldrar och andra vuxna. Barnets rättigheter är vuxnas förpliktelse. Myndigheterna ska i alla handlingar och beslut uppskatta handlingarnas och beslutens inverkan på barnet, ta i beaktande barnets bästa och höra barnets åsikt. FN:s konvention om barnets rättigheter har 54 artiklar som är organiserade kring 4 grundläggande principer: att alla barn är lika värda, att barnets bästa skall komma i första hand i alla beslut som gäller barnet, att barnet har rätt till ett gott liv, och att barn har rätt att bli hörda och få sina synpunkter beaktade. I konventionen stadgas bl.a. att alla under 18 år är barn och barnets rättigheter hör till alla barn, och barnet får inte diskrimineras av någon orsak. Staten bör försäkra bra förutsättningar för barnets överlevnad och utveckling. Föräldrarna har den primära och gemensamma ansvaret för barnets uppväxt och utveckling enligt barnets bästa. Staten skall stöda föräldrarna i barnets uppväxt. Barnet skall skyddas från allt våld, all likgiltig behandlig och exploatering. Ett barn som blivit utsatt för missbruk ska hjälpas att återhämta sig och dess anpassning till samhället ska främjas. (Lapsiasiavaltuutettu 2012)

Föräldrarna har i första hand ansvar för barnets uppfostran. Uppfostrans uppgift är att hjälpa barnet att ansluta sig till nära gemenskaper; till en del av familjen och släkten, och till en del av andra bredare gemenskaper. Barnet formar sin uppfattning om livets meningsfullhet i förhållande till sina föräldrar. För att människan engagerar sig i livet genom andra människor, behöver barnet möjlighet att vara objekt för omsorg, vara i kontakt genom diskussion med pålitliga och trygga vuxna, och att bli sedd och accepterad som sitt unika jag (Mattila 2011:51). Barnets erfarenhet av psykisk trygghet skapas av den vuxnas förmåga att vara sensitiv till barnets behov. Den vuxnas sensitivitet är förälderns förmåga att besvara barnets behov så att barnet känner sig levande, älskad och trygg. (Tapio m.fl. 2010:127-128,131) Alla vuxna har ansvar för barn och barndo-

men både som förälder och som medlem i samhället. En bra barndom skapas när barnet har tillgång till föräldrarnas och andra vuxnas tid. Barnets utveckling är beroende av de vuxna hemma, inom dagvården, i skolan och i omgivningen. Kontinuiteten i människorelationer och enhetligheten i uppfostran ökar barnets erfarenhet av trygghet. Barnet behöver alltid hemmets och lokalsamhällets stöd. (Sulku 2001:25) Vårnaden bör trygga barnet positiva och nära människorelationer. Föräldrarna eller de som fostrar barnet skall trygga förutsättningar för barnets utveckling genom god vård och uppfostran, att barnet vårdas och övervakas på dess mognadsnivå, trygg och stimulerande uppväxtmiljö, att utbildningen tar tillvara barnets önskemål och färdigheter, ha förståelse, ge trygghet och ömhet, kroppslig integritet och att barnet har möjligheter till självständighet. (Taskinen 2000:15-16) Handlingar för barnets bästa är varje förälders och de som arbetar med barn grundläggande uppgift. Det är aldrig skadligt att fundera över hur god vilja och uppgiften att agera för barns bästa förverkligas i den verkliga handlingen. (Mattila 2011:99) Barns och ungas välmående kan beskrivas som en diamant som finslipas som resultat av samarbete mellan föräldrar, många närstående vuxna, professionella, kommunernas och statens myndigheter, företag, arbetsmarknadsorganisationerna, medias och varierande medborgarverksamhet. I samarbetet är det centralaste barnet och en god barndom. Välmåendets diamant skapas om vuxna har mod och öppenhet att lyssna på barnet, att våga sig in i en dialog med barnet och den unga. (Kuuskoski 2001:20) Varje barn förtjänar uppskattning, som vuxna visar genom att erbjuda barnet en omgivning värt att leva i. (Ojanen 2001:78) När barnet upprepat upplever något traumatiskt, har det svårt att lita på att vuxna kan skapa en trygg miljö. Misstron växer till speciellt stark då barnet måste uppleva att de vuxna som tar hand om det är de som utsätter det till de traumatiska händelserna. (Vilén m.fl. 2010:21) Något barn gråter, den andra talar och den tredje tystnar. Någon förlamas, någon försöker vara duktig och någon försöker rationellt hantera svåra känslor. Liksom vuxna, är reaktionerna på livssituationer som skapar känslomässiga stormar varierande. Barnets goda och förstärkande bemötande i svåra livssituationer innebär tillåtelsen att reagera på det egna sättet. Den vuxna måste förstå att det finns många olika sätt att reagera på. Varje barn behöver ändå trygghet och förstärkning som hjälp för att uttrycka sina känslor och tillstånd. I ett gott bemötande behöver barnet inte prestera, inte vara exemplarisk, beundransvärd, klara sig eller trivas. Barnet behöver inte uppvisa specifika känslor, tankar eller ett visst beteende för att för-

säkra att den vuxna hålls närvarande, på gott humör eller vänlig. Till ett gott bemötande får barnet komma och stanna som det är. (Mattila 2011:69-70)

Under min sista praktik i socionomutbildningen på Arcada var jag på ett mottagningshem, vilket väckte mitt intresse för ämnet och för deras arbete på mottagningshemmet. I mottagningshemmets ”introduktionsmapp” fanns en kort beskrivning på hur barnet skall tas emot när det kommer till mottagningshemmet. Först av allt påpekas att sättet på vilket barnet bemöts när det kommer till mottagningshemmet är viktigt. Bemötandet varierar mycket beroende på situationen och tidpunkten. Huvudregeln är den att en av personalen, en handledare, tar emot barnet och en annan handledare diskuterar med personerna som hämtat barnet och skriver upp information som berör barnet. Personalen tar upp barnets, syskonens och föräldrarnas personuppgifter, bakgrundsinformationen till den brådskande placeringen, information om barnets hälsa och kontaktuppgifter till den socialarbetare som hämtat barnet. Vid ankomstsituationen eller litet efter den, skall följande dokumenteras om barnet: i hurdant tillstånd var barnet vid ankomstsituationen, barnets klädsel och hygien, möjliga spår av misshandel (blåmärken m.m.) och var barnet trött, hungrig, gråtmild m.m. Detta är konkret vad som görs då ett barn anländer till mottagningshemmet, men hur skall man psykiskt bemöta barnet och behandla det? Vad skall man som handledare ha i tankarna när du möter barnet? Det vill säga hur bemöter du barnet samtidigt som du håller på med det konkreta i ankomstsituationen?

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med examensarbetet är att kartlägga hur personalen upplever det första mötet med barnet på ett mottagningshem och vilka faktorer som påverkar mötet. Jag vill också kartlägga hur personalen upplever att de bemöter barnet, och vilka värderingar och tanke sätt som ligger bakom bemötandet. Därtill vill jag ta reda på vad som gör bemötandet professionellt.

Mina frågeställningar är:

1. Vilka faktorer påverkar det första mötet?
2. Vilka värderingar och förhållningssätt bygger personalen sitt bemötande på?

1.2 Avgränsning

Jag har avgränsat ämnet med att fokusera på hur bemötandet sker ur personalens perspektiv (i och med att forskning ur barnets perspektiv behöver vårdnadshavarens godkännande och det lär ha varit i tidigare examensarbeten svårt att få godkännandet, och det behövs en viss samtalskompetens när man talar med barn i kris), även om forskning ur barnets synvinkel kunde vara intressant. Jag har valt att koncentrera mig på det första mötet som sker mellan barnet och personalen på ett mottagningshem. Jag anser att det första mötet kan räcka allt från 0 min till några timmar efter att barnet kommit till mottagningshemmet. Dessutom avgränsar jag ännu att koncentrera mig på bemötandet av placerade barn i åldern 0-12 år, vilket är åldersvidden på mottagningshemmet som är min samarbetspartner. Med det placerade barnet, menar jag barn som är brådskande placerade och placerade inom den öppna vården på ett mottagningshem.

Mitt urval av material samt de tidigare forskningarna har jag försökt begränsa till att vara från 2000-talet och framåt, även om det finns några undantag.

2 BARNSKYDDET I FINLAND

I barnskyddsarbetet i Finland har man på 2000-talet börjat mer uppmärksamma arbetet som görs med barnet. Detta har ökat barnets delaktighet i barnskyddet och gjort arbetet mer barnorienterat. Ett barnorienterat arbetsätt innebär att man ser barnet som det är, som unikt och med en individuell personlighet, och att varje ålderstadium har sina behov och krav som skall tas i beaktande. I socialarbete innebär barnorientering att de som styr arbetet tar speciellt i beaktande barnets behov och önskemål. Arbetssättet är systematiskt och utvärderande, vilket gör att det är lättare att påverka barnskyddets kvalitet, öppenhet och att servicen riktas rätt. Det barnorienterade arbetssättet innebär också barncentrering. Barncentrerat arbete strävar efter att skydda, stöda, förstärka och förena barnet genom att arbeta direkt med barnet, genom att hålla processerna barncentrerade och genom att välja barncentreringen som styrande princip för arbetet. I första hand

skall man lyssna, bemöta och stöda barnet genom att hålla barnet och dens individuella behov i centrum i arbetet tillsammans med föräldrarna.(Päkkilä 2008:162-163) I barnskyddets klientel finns det barn i olika åldrar och arbetstagare behöver färdigheter i att bemöta babyn lika så som ungdomar som är nästan myndiga. Detta ger arbetet variation, men samtidigt gör det arbetet utmanande för att det kan belasta arbetstagaren. Att bemöta en baby kräver olika förmågor och kunnande än att bemöta ett barn i lekåldern eller i tonåren. Arbetstagare begrundar sitt eget kunnande genom de egna livs- och arbetserfarenheterna. (Ervast & Tulensalo 2006:62)

Barnskyddet i Finland grundar sig på internationellt erkända rättigheter för barn, dvs. rätt till en trygg och stimulerande omgivning, och en balanserad och mångsidig utveckling. Barn har samma grundrättigheter som andra medborgare. Barnskyddets syfte är att trygga dessa rättigheter genom att påverka de allmänna uppväxtförhållandena, genom att stöda vårdnadshavare i barnens uppfostran och genom att förverkliga familje- och individinriktat barnskydd. Myndigheterna skall ingripa i barnets situation om bristerna i barnets vård och uppfostran eller andra förhållanden i hemmet hotar barnets eller den ungas hälsa eller utveckling eller om barnets själv genom sitt beteende påverkar sin egen hälsa och utveckling. Klienterna befinner sig i kris och kan inte på egen hand lösa sin svåra livssituation. Barnskyddets ledande princip är att beakta barnets bästa. Om föräldrarnas och barnets fördelar är motstridiga, är det som är bäst för barnet avgörande. Huvudregeln i barnskyddsmyndigheternas arbete är att arbetet med familjen är öppet och förtroendefullt . Samhällets och socialvårdens uppgift är att stöda föräldrarna i deras fostrargärning i deras egen boendemiljö. I första hand skall man använda sig av öppna vårdens metoder så att barnet kan få stanna hemma. Alla familjer är dock olika; en lösning som passar en familj passar kanske inte lika bra en annan familj. Tillsammans med familjen skall barnskyddsmyndigheterna pröva fram en lämplig lösning för familjen. Om öppna vårdens åtgärder inte är tillräckliga, är oändamålsenliga eller omöjliga att genomföra, blir myndigheterna tvungna att överväga ett omhändertagande. Placering utom hemmet bör vara för barnets bästa, som också är en förutsättning för omhändertagandet. Barnets bästa är en helhetsbedömning, som stöder sig på barnets individuella situation och särskilda behov. En grundfråga vid omhändertagande är att: tryggar en placering utanför hemmet barnets utveckling på ett bättre sätt än om barnet blir kvar hemma? När ett omhändertagande förbereds skall man beakta även att placering utanför

hemmet är en risksituation, som kan påverka skadligt på barnet. Omhändertagande är en sista åtgärd, då andra åtgärder inte tryggt har barnets situation. (Taskinen 2000: 3-4,9-13,23-27)

2.1 Barnskyddslagen

Barnskyddslagen är grunden för en socionom, som arbetar på ett mottagningshem. Att veta grunden för varför ett barn placeras utanför hemmet antingen brådskande eller som stödåtgärd inom öppenvården är centralt i arbetet. De centralaste paragraferna jag behövde lära mig under min praktik var placering som stödåtgärd inom öppenvården (§37), brådskande placering (§38) och omhändertagande (§40). Dessa tre paragrafer utgör grunden för när en handledare på ett mottagningshem bemöter sin klient för första gången, och därför tycker jag att det är centralt att ta upp dem i mitt examensarbete.

Som stödåtgärd inom öppenvården kan ett barn även placeras ensamt för en kort tid. För detta krävs samtycke av barnets vårdnadshavare och av barnet självt, om barnet har fyllt 12 år. Villkoren för en sådan placering är att den behövs för att barnets behov av stöd ska kunna bedömas, barnet ska kunna rehabiliteras, eller för att tillfällig omsorg om barnet ska kunna ordnas med anledning av att vårdnadshavaren eller någon annan person som svarar för barnets vård och fostran är sjuk, eller av någon annan motsvarande orsak. Placering av ett barn kan inte användas som stödåtgärd inom öppenvården om förutsättningarna för omhändertagande är uppfyllda. Placering av ett barn får inte upprepade gånger användas som stödåtgärd inom öppenvården, om inte barnets bästa nödvändigt kräver en ny kortvarig placering. När ett beslut om placering fattas ska målen med placeringen och dess uppskattade längd definieras. Då barnet har placerats, ska förutsättningarna för förlängning av placeringen och alternativen till detta bedömas senast tre månader efter att placeringen inleddes. Om placeringen förlängs ska en sådan bedömning göras med tre månaders mellanrum. I samband med bedömningen ska också det eventuella behovet av omhändertagande utredas. Om ett barn av skäl som nämns vid omhändertagande befinner sig i omedelbar fara eller annars är i behov av brådskande placering och vård utom hemmet, kan barnet i brådskande ordning placeras i familje-

vård eller anstaltsvård, eller den vård och omsorg barnet behöver ordnas på annat sätt. Beslut om brådskande placering fattas av socialarbetaren. Före beslutet av brådskande placering skall man utreda barnets, föräldrarnas, vårdnadshavarens och någon annans åsikt och uppfattning om situationen, vilka har ansvar för barnets vård och uppfostran. Utredningen behöver inte göras om utredningen fördröjer hanteringen av ärendet och är dröjsmålet orsaker skada för barnets hälsa, utveckling eller trygghet. Barnet omhändertas om det förekommer brister i omsorgen om barnet eller andra uppväxtförhållanden hotar allvarligt äventyra barnets hälsa eller utveckling, eller att barnet allvarligt äventyrar sin hälsa eller utveckling genom att använda rusmedel, genom en brottslig gärning som inte kan anses vara obetydlig eller genom annat därmed jämfällbart beteende. (Barnskyddslagen 417/2007)

2.2 Barn i kris

Det är en krissituation för barnet att placeras på ett mottagningshem. I det första mötet är barnet delaktig vid mötet, och därför är det viktigt att veta hur ett barn kan känna sig och reagera vid en krissituation.

Vid traumatiska händelser underskattar vuxna barn på alla sätt. Vuxna underskattar speciellt barnens förmåga att observera, uppfatta och förstå händelser. Att barnet inte talar om händelsen betyder inte att händelsen inte skulle vara i barnets tankar eller att det inte skulle komma ihåg det. Händelsens natur och barnets roll i den påverkar hur barnet upplever och reagerar på händelsen. Barnets erfarenhet av händelsen påverkas av hurdan betydelse händelsen får i barnets värld. Desto större barnets betydelsevärld blir, ju mer börjar traumatiska händelsernas påverkningar på barn likna vuxnas erfarenheter. Barnets utvecklingsnivå påverkar på hur barnet upplever den traumatiska händelsen. Typiskt för barns tänkande är kortsiktighet och konkretitet. Barn gestaltar världen och tänker ego-centriskt. Reaktioner som kan uppstå hos barn vid traumatiska händelser är regression till en tidigare utvecklingsnivå. Barnet kan förlora förmågor som det redan klarar av på olika områden. Det kan börja igen att kissa ner sig, talförmågan kan regrediera eller de motoriska förmågorna försvagas. Barn kan efter erfarenheten vara rastlösa och ha kon-

centrationssvårigheter, vilket ofta påverkar skolgången. Typiskt för barn är även att de har ett förkortat framtidsperspektiv. Barn kan även ha somatiska reaktioner, som t.ex. huvudvärk, magont och muskelsmär, även aptiten kan variera och den kroppsliga utvecklingen avta. Barns reaktioner jämfört med vuxnas reaktioner skiljer sig i för barn karakteristiska nivån av tänkande och barns specifika behov. Överraskande är ändå att hur barn kan på ett moget och vuxet sätt reagera på traumatiska händelser. (Saari 2000: 251-255,264)

Stresshormoner som utsöndras efter en krissituation påverkar starkt barn. Enstaka skrämmande händelser lämnar inte eventuellt spår, men kontinuerlig eller långvarig exponering av stresshormonet kan orsaka permanenta förändringar i barns hjärnkonstruktion, t.ex. våldssituationer. Våld mot människor, som barn hamnar vittna eller som riktas till barnens nära nätverk, kan orsaka livslång rädsla och ångest, för att det grundläggande förtroendet mot människor har rubbats. Barn utsätts för fysiskt våld överraskande ofta. Våldet eller rädslan för våld orsakar en fysiologisk över- eller underaktivitet, som kan komma i uttryck i rastlöshet eller koncentrationssvårigheter och inlärningssvårigheter. Av våld blir även ett medvetet eller undermedvetet minnesintryck, som kan påverka beteendet. Situationer där den som orsakar skadan eller olyckan är närstående till barnet skadar psykiskt mest barnet. Barnet hamnar i en konflikt där det är rädd för personen som i princip borde trygga barnets välmående. (Saari m.fl. 2009:62-63)

Om vuxna efter en krissituation döljer saker eller ger falsk information åt barnet för att de försöker spara barnet från rubbningar, kan barnet skapa uppfattningar som skapar förvirring eller ångest. Genom att ge barnen konkret och direkt fakta undviker man förvirring och konstiga fantasier. Ofta vet barn mer om händelsen än vad vuxna tror, men barn förstår ofullständigt händelsen bakgrunds faktorer eller konsekvenser. Det är därför viktigt att man berättar åt barnet om händelsen enligt barnets åldersnivå och ge möjligheten åt det att fråga. (Saari m.fl. 2009:67; Dyregrov 1990:63)

3 TIDIGARE FORSKNINGAR

Jag har sökt tidigare forskningar genom att använda som sökord (bl.a. i arbstaktet): child welfare, children(child*), encounter (encoun*), meeting (meet*), confrontation (confront*) communication(communicat*), social work with children, child welfare workers (child welfare work*), child-adult communication, lastensuojelu, lapset, kohtaaminen(kohtaami*), barnskydd, och bemötande. Databaser jag sökte i är Academic Search Elite, CINAHL, ABI/Inform (ProQuest), Helmet (som söker i Ebsco och Google Scholar). För att hitta tidigare forskningar har jag även tittat på färdiga examensarbeten som tangerar bemötande och barnskydd, och tittat på hurdan tidigare forskning de hittat.

Maija Uramo har skrivit sin Pro gradu-avhandling ”Vanhemmuuden kohtaaminen lastensuojelussa” år 2008 från Helsingfors Universitets statsvetenskapliga fakultet. Hennes syfte med avhandlingen är att klargöra förståelsen av föräldraskap och förståelsen av platsen för arbete med föräldraskap inom barnskyddet. Som mål har hon att tolka erfarenheter och genom det producera integrationer av teori och praktik: att få kunskap om socialarbetets praktiska arbete och att hitta en plats för arbete med föräldraskap inom konstruktionerna av barnskyddets socialarbete. Hennes forskningsfrågor var att: hur visar sig föräldraskap i samhället och i den nutida litteraturen som berättar om föräldraskapets praktiska sidor, hur placerar sig föräldern och föräldraskap i barnskyddets servicesystem, och hur förverkligas föräldraskapet i servicesystemet i barnskyddets klientel genom ett klient case. Hon har djupintervjuat fyra gånger en mamma som varit klient inom barnskyddet. Intervjuerna var öppna intervjuer och tog 1-3h per gång, och den sista av dem var en reflektiv diskussion med mamman. I intervjuerna har de diskuterat mammans erfarenheter och åsikter om att vara användare av socialservice. Genom intervjuerna med mamman vill Uramo framföra serviceanvändarens perspektiv på idén av barnskyddet och socialarbetet inom barnskyddet. I avhandlingen har hon även två teoridelar: föräldraskapet i den nutida litteraturen och barnskyddet i socialarbetet. Uramo har på sin första forskningsfråga, föräldraskapet som fenomen i samhället, kommit fram till att föräldraskap är en del av ett könssystem, familjen och samhället. Föräldraskapets mångfaldighet syns i de varierande människo- och familjerelationerna. Föräldraskap får sin form och kvalitet enligt hur de vuxna ordnar sina parförhållanden. Föräldraskapsfrå-

gor löser sig enligt hordana orsaker man ser till familjeprobler. I familjen finns för den vuxna en plats som ansvarfull förälder. Föräldraskap är ingens privatsak, för att staten är även intresserad av barnets och förälderns relation. På den andra forskningsfrågan, hur föräldraskap placerar sig i barnskyddets servicesystem, anser Uramo att man skall svara på frågan att till vad föräldern behövs inom barnskyddet. Som andra skall man kunna svara på frågan om barnets och familjens behov av hjälp, hur man definierar servicebehovet. Lagstiftningen definierar noggrant utredningen av barnskyddsbehovet. Att utvärdera föräldraskapet är mer slumpmässigt. Utvärderingsarbetet skall göras i förhållande barnet som klient och föräldern i sig själv, så att en anordnad och målinriktad strävan till förändring för barnets och familjens välmående är möjlig. På den tredje forskningsfrågan, hur föräldraskapet förverkligas i servicesystemet och speciellt i barnskyddets klientel, anser Uramo att centralt blir förståelsen för klienten och föräldraskapet i servicesystemet. I mötet mellan klienten och socialarbetaren verkliggörs alla parter förståelse av människan, barnet, föräldern ja familjen, och man tolkar servicesystemets värderingar. För att uppehålla en strävan om barnet bästa i barnskyddets klientel, kräver att socialarbetet har förståelse för hur klientens behov och livssituation ses i processen i förändringsarbetet. Relevant är att kunna skilja klientens ständiga och tillfälliga livssituationer, där människor behöver utomstående stöd. Föräldraskap är alltså starkt närvarande i barnskyddets socialarbete. Den teoretiska granskningen i förhållande till den empiriska delen, antyder om att retuscheringen av föräldern till samma bild med barnet är möjligt, men det kräver förändring i verksamhetens ideologi och i socialarbets praxis. Man skall utforma noga helheten i barn och familj specifika barnskyddet, så att arbetet med föräldraskap gestaltar sig i det. Uramos undersökning om hur föräldraskapet bemöts i barnskyddet valde jag för att den tangerar viktiga aspekter inom barnskyddet, och att det är viktigt att föräldrarna tas med i det, för att föräldrarna har i första hand ansvaret om barnet med tanke på att barnskyddets ledande princip är barnets bästa.

Hanna Päckilä har i sin artikel Lähtökohtana lapsen etu ja lapsilähtöisyys i boken Sosiaalityötä monitoroimassa forskat i barnets bästa i barnskyddets klientförhållanden speciellt med hänsyn till hur den förverkligas i omhändertaganden och fostervård. Hon tar upp barns erfarenheter och åsikter om att vara klient inom barnskyddet, men tar också upp socialarbetarens uppfattningar och erfarenheter av barnskyddsprocessen. Artikeln baserar sig på Päckiläs Pro gradu-arbete "Lapsen näkökulma ja kokemukset lastensuojel-

lun sosiaalityön sijoitusprosessissa - lapset ja sosiaalityöntekijät kertojina” från januari 2006. I undersökningen bekantade hon sig med hur omhändertagande och fostervård har påverkat på barnets livssituation och hur barnorienterat arbetssätt och utvärderingen av barnets bästa har kommit fram i det. Hon gjorde en kvalitativ undersökning där hennes material bestod huvudsakligen av fyra unga som är eller varit omhändertagna och placerade, och av sex socialarbetares intervjuer. Som stöd till intervju materialet använde hon barnskyddsdocument som var utarbetade ur ungas case. Päckilä konstaterar att för barnet och familjen är omhändertagandet oberoende av att om det är nödvändigt eller inte en krissituation, som är jämförbar men vilken som helst trauma eller olycka. Undersökningen förstärker Päckiläs uppfattning om att som klient inom barnskyddet bör barnet få veta de orsaker varför det är klient inom barnskyddet, vad som görs åt dessa orsaker och vilken socialarbetare som ansvarar för barnets ärende. Arbetstagarna behöver sensitivitet och mod att höra vad barnet har att säga. De unga i undersökningen hade inte upplevt att de blivit hörda i beslut gällande deras situation. Undersökningen visade att socialarbetare var ivriga och intresserade av att ändra de arbetssätt de är vana vid både i arbetet inom öppenvården och när placeringar förbereds. Det barnorienterade arbetssättet var enligt socialarbetarna ett meningsfullt och ändamålsenligt sätt att påverka både främjandet av barnets bästa och innehållet i det egna arbetet. Socialarbetarna saknade mer tid, redskap och handledning i arbete med barn. De önskade även utveckling i samarbetet med olika yrkesgrupper. I undersökningen frågade Päckilä de unga hur de såg deras livssituation när socialväsendet var i kontakt med dem, och hur de kände sig att vara i kontakt med barnskyddet. De ungas uppfattningar innehöll känslor av att må dåligt, trötthet, nedstämdhet och oro. Upproriska tankar, erfarenheter av kontroll och känslor av hat gentemot socialarbetare var även typiska åsikter. De unga kände att de själv var ansvariga för händelserna och problemen. De unga beskrev omhändertagandet överraskande neutralt enligt Päckilä. De unga hade mest uppskakats av förändringarna till den oregelbundna livsstilen, som hade ersatts med gränser, regler och rutiner, men de även upplevde gränserna som positiva. I socialarbetarnas kommentarer kom det fram att de hade hamnat göra snabba beslut i situationerna. Efteråt önskade de att de hade haft mer tid att arbeta med den unga och fundera på alternativ, närmast vid beslut om plats för placering. Jag valde Päckiläs artikel för att den behandlar hur barn uppfattar socialväsendets ingripande, och tar även upp socialarbetares synpunkter på vad de kunde göra annorlunda, förbättra eller utveckla.

Sari Lahti har i sin artikel Lastensuojelun sosiaalipäivystys asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta i boken Sosiaalityötä monitoroimassa forskat i socialjourens arbete på 2000-talet, dess betydelse och utvecklingsbehov ur barnsskyddets perspektiv. Hennes artikel baserar sig på sex intervjuer med barnskyddets klienter i socialjouren och tre intervjuer med socialarbetare från Tavastehus trakten. Av de sex klienter som hon intervjuade var fem vuxna och en ungdom, alla från olika familjer. Av de tre socialarbetarna var en från en minde kommun och två från en större kommun eller stad. Huvudsakligen var alla de intervjuades erfarenheter av socialjourens arbete positiva. Känslan av att man inte var ensam i krissituationen ökade känslan av trygghet. Socialjourens ingripande verkade huvudsakligen ha medfört lättnad och trygghetskänsla vid krissituationen. För de klienter som varit i offrets ställning var det mycket betydelsefullt att de omedelbart kunde diskutera med en trygg utomstående. Även utredningen efter en akutsituation och att fundera ut uppföljningen med en yrkeskunnig person upplevdes viktigt. De intervjuade socialarbetarna hade endast positiva erfarenheter av barnskyddsjouren. Enligt dem hade jouren agerat bra och kommit med konkret information om klienternas familjesituation och vardag, vilka i ett senare skede har haft betydelse i planeringen av stödåtgärder. Enligt socialarbetarna har klienterna huvudsakligen förhållit sig positiva till jourens ingripande. Efter klientens inledande förvirring har det skapats en förståelse och en accepterande förhållning till ingripandet. Socialarbetarna lyfte fram i intervjuerna akutsituationernas betydelse för att möta familjens vardag. Att barns möts och hörs tillräckligt i ett arbete med tjänstetid är ofta svårt. Familjens situation funderas och diskuteras ofta sinsemellan de vuxna. Barnen och deras erfarenheter får ofta inte tillräckligt med uppmärksamhet. I akutsituationer förstår man barnet och barnets verklighet genast. De intervjuade klienterna upplevde att möjligheten till socialarbete och att få hjälp dygnet runt var viktigt för dem, till exempel i utredningar av situationer med familjevåld. Uppfattningen om socialjourens påverkan på fortsatta åtgärder var tudelat. Vissa ansåg att jourkontakten inte hade påverkat uppföljningen. Enligt intervjuerna med socialarbetarna verkar det som att barnskyddsarbetet framskrider i familjen genomsnittligt effektivare efter jourkontakten, i och med att man snabbt kan ta itu med och hantera familjens problem effektivt vid akutsituationer. Socialarbetarna ansåg att jourarbetets styrka var effektiv tillgång till information och möjligheten till brett och mångprofessionellt expertis i akutsituationer. Av de intervjuade klienterna önskade en del att de hade fått mer tid

och mera möjligheter till lugna diskussioner genast vid akutsituationen, och vissa hade önskat träffa socialjournarbetaren personligen för att få mer stöd just då. (Socialjournarbetet sker i första hand via telefon.) Viktigt var även att alla parter skall höras tillräckligt. Många av de intervjuade klienterna önskade att kontakten till den jourande arbetaren hade varit längre. Att klientskapet flyttades till nästa arbetare upplevdes tidvis svårt. De intervjuade socialarbetarna oroade sig för att hade de kunnat erbjuda tillräckligt med stöd för sina klienter. (Lahti 2008)

En central samarbetspartner i akuta barnskyddssituationer är ofta polisen, och därför är det viktigt att utveckla det kontinuerliga samarbetet mellan socialjouren och polisen. De som arbetar i akutsituationer bör ha mångsidiga förmågor. Speciellt förmågan att i all brådska kunna observera allting och alla inblandade, speciellt barnen, är viktigt. Det centralaste och viktigaste i socialarbete är klienten. I klientarbetets utveckling och verksamhet borde man kritiskt granska effektivitetstänkandet. I socialjournarbetet kunde måttet på effektivitet vara bl.a. att klienten får snabbare stöd, direkt kontakt utan klientskapets start- och ”uppvärmnings skede”, och en rakare klientskaps stig i att få hjälp. I utvecklingen av effektivare verksamhet bör man även komma ihåg effektivitetens nackdelar. T.ex. fyller ett mer effektivt och akutare socialarbete alla socialarbetets syften, eller blir någon del av klientskapets tillstånd sämre? Socialjouren är en arbetsmetod som främjar familjens och speciellt barnens sociala välmående, men ersätter inte det traditionella socialarbetet, utan kompletterar det. Socialjouren ger barnskyddsarbetet tilläggsvärde genom att erbjuda klienterna socialt skydd och hjälp dygnet runt. (Lahti 2008) Jag anser att Lahtis artikel är viktig för mitt examensarbete för att ibland börjar klientskapet eller utredningen av behovet av barnskydd från att socialjouren ingripit i en situation inom familjen.

Paula Hurttia har skrivit sin Pro gradu-avhandling ”Lapsi oman elämänsä asiantuntijana lastensuojelun alku- ja tilannearvioissa” år 2008 från Tammerfors Universitets samhällsvetenskapliga fakultet. Hurttias syfte var att utreda barnens och föräldrarnas åsikter om barnskyddets inlednings- och situationsbedömning, som är förfaringssätt i utredningen av barnskyddsbehovet enligt Barnskyddslagen 417/2007. Hurttia samlade in sitt material genom feedbackblanketter, som fylldes i av barn och föräldrar efter att barnskyddet inledande- och situationsbedömningen hade avslutat. Ur barns åsikter var det

möjligt att lyfta fram saker som gjorde möten angenäma och saker som gjorde dem olyckliga. Saker som i socialarbetets vardag känns små och även meningslösa, till exempel att spela spel, är för barnen mycket viktiga. I barnens feedback förekom viktigt också att socialarbetaren är intresserad av barnets ärenden, såsom leksaker och hobbyer. Saker som gör barnen olyckliga var att man talade allt för mycket om samma saker, och känslan av att deras åsikter inte hördes. Nästan 80% av barnen upplevde att inledande- och situationsbedömningarna har i en viss mån varit till hjälp. Alla av föräldrarna upplevde att bedömningarna hade varit till hjälp i någon mån. Barnens egna och föräldrarnas åsikter om barnets delaktighet uppmuntrar att utveckla barnskyddets arbetssätt till en mer öppen och en mera klient involverande riktning. Jag valde avhandlingen till mitt examensarbete för att jag anser att det är viktigt att ta i beaktande barnets perspektiv på barnskyddets procedurer. Det är också barnets ärende som behandlas.

Artikeln 'More than Words': touch practices in child and family social work av Rachel Lynch och Paul Michael Garrett är publicerad 2010 i Child and Family Social Work. Artikeln handlar om fysisk beröring som tar plats mellan social arbetare och barn i Irland. Som metod har de intervjuat åtta social arbetare, av vilka tre arbetar inom barnskyddet, två med funktionshindrade, två inom barnpsykiatri och en inom adoption. Analysen skedde genom uppdelning i teman. Studien gav insyn i socialarbetares personliga erfarenheter och åsikter av att använda sig av beröring i deras arbete med barn. Resultaten antyder om att social arbetare medvetet inte använder sig av beröring med barn. Istället blir beröring ett resultat av praktiska och trygghets faktorer om barn, t.ex. när man skall gå över skyddsvägen. Beröring ses som fördel vid kommunikation, uppmuntran och förmedlandet av empati. Vid att använda beröring i arbetet oroade socialarbetarna ofta också för feltolkning, anklagelser och oron för att orsaka skada för barnet. Majoriteten av de intervjuade önskade mer diskussion och handledning kring frågan om beröring till barn på deras arbetsfält. I artikeln av Lynch och Garrett bör man ta i beaktande att de talar om socialarbetare, och att en del av de som de intervjuade inte arbetade inom barnskyddet. Det var en intressant artikel som gav upphov till frågor angående beröringens betydelse i förhållande till mitt examensarbete. Hur upplever handledarna på ett mottagningshem att man får och skall ge barnet beröring i en krissituation? Är det viktigt att man visar t.ex. empati och tröstande genom beröring? Hör det överhuvudtaget till professionellt bemötande att man tar fysisk kontakt med barnet?

4 SOCIALPEDAGOGISKT PERSPEKTIV MED BEMÖTANDE I FOKUS

I min teoretiska referensram vill jag lyfta fram professionalitet och interaktion och sociomomens yrkeskompetens gällande bemötande. Men före det vill jag definiera begreppen socialpedagogik, möte och bemötande. Mötet är själva situationen där bemötandet sker. Bemötande tangerar frågorna vem, var och hur, dvs. vem som bemöter vem, i vilken miljö sker bemötandet och på vilket sätt bemöter man varandra. Då det är tal om professionella som bemöter är det relevant att fundera på vad den professionella gör vid mötet och vad gör situationen professionell.

Socialpedagogik är samhällets strävan efter att integrera sina medlemmar. Det är en ordning som består i det samhälleliga tillståndet, där alla medlemmar i samhället har hittat en plats i samhället och tvärtom: att samhället kan erbjuda sina medlemmar en plats i gemenskapen. Det är en pedagogik som förhåller sig till utstötta och marginaliserade grupper på ett särskilt sätt, vilket betyder att socialpedagogiken ändrar karaktär och innehåll i förhållande till vilka sociala, kulturella och pedagogiska nödsituationer samhället skapar. Socialpedagogik kan definieras som en så kallad ”konflikthjälp” som ska medverka att integrera avvikare och grupper av utstötta i samhället. Inom socialpedagogik kan man tala om livshjälp till individer och grupper av individer som av egen kraft eller med egna resurser inte klarar av sin tillvaro. Socialpedagogiken har ett speciellt pedagogiskt perspektiv, vilket gör den till en pedagogisk verksamhet. Socialpedagogiken är inte bara samvaro, utan en situation där en professionell pedagog vill något bestämt med den andra. Socialpedagogiken har inte några särskilda metoder som det kännetecknas av och som det är ensamt använder. Det praktiska arbetet omfattar allt från omsorg, vård, undervisning, behandling, samtal, samvaro och terapi. Socialpedagogik är en interaktionshandling gentemot människor som av olika anledningar står utanför samhälleliga gemenskapen. Denna gemenskap kan vara familjen, skolan, kamratskapet, arbetsplatsen eller det lokala nätverket. Att integrera människor betyder att få dem i stånd till att vara medlemmar av denna gemenskap. Socialpedagogen behöver en professionell förmåga att kunna se andra människors perspektiv och föra in den andres perspektiv i en tolkningsram som kan öppnas i en dialog om livsmöjligheter. Den socialpedagogiska

utmaningen består i att på nytt förbinda människan med sitt samhälle; individen med en gemenskap. (Madsen 2001:14-19,57,144,157)

Mötet mellan människor är grunden till all kontakt och all mänsklig utveckling och tillväxt. Man förutsätter att möten inom vården är goda och trygga möten, och att det professionella mötet är fyllt av vänlighet, intresse och empati. Man förbereds sällan på de otrygga möten som kan uppstå, t.ex. möten med arga, frustrerade människor som är ilska på sitt liv eller sin situation. I arbetet med människor är det viktigt att förmedla om hopp och möjligheter. Goda möten ger känslor av bl.a. glädje och tillfredsställelse, medan otrygga möten väcker rädsla, uppgivenhet, frustration och ibland till och med hat, vilket kan leda till att man som professionell känner sig misslyckad. Då mötet inte går som man tänkt är det viktigt att försöka förstå orsakerna bakom, för att i fortsättningen hitta nya möjligheter och lösningar på konflikter som uppstått. Hur man klarar av att hantera sina känslor påverkar på möjligheterna att förebygga och klara av obehagliga och otrygga situationer. I varje bemötande finns förutom aktörerna, deras tidigare erfarenheter av bemötande, vilka påverkar hur aktörerna ställer sig inför mötet och hur de upplever bemötandet (Vilén m.fl. 2010:79). Förmågan att lyssna med inlevelse och att låta motparten bli sedd och få uppmärksamhet är avgörande för kvaliteten i all mänsklig kommunikation. Det är viktigt att inse att ibland finns det en stor skillnad i det personen gör, dvs. beteendet t.ex. aggressivitet och utagerande, och i de inre tankarna och önsknings, t.ex. att bli omtyckt och sedd. Vid möten reagerar man på varandra. Reaktionerna är olika och styrs av vårt inre; våra erfarenheter, förväntningar och tolkningar av situationen. Vid möten är det viktigt att vara ärlig, för oärlighet kan skapa aggressioner. (Carlander m.fl. 2001:13-16,36,49,63)

I bemötande uppstår etiska aspekter. Det är viktigt vilken grundinställning och vilken attityd man har inför människor och olika människogrupper. Språket, tonfallet och kroppsspråket man använder i bemötandet är viktiga för människans livskänsla. Bemötandet består av: respekt, vänlighet, tillit, jämlikhet, empati som uppmärksamhet och medkänsla, stöd, uppmuntran, tröst, konfrontation, kritik, humor som "lätthet". Med respekt för den andra kan man ha en hållning av värdighet, saklighet, opartiskhet och tydlighet. Vänlighet är uttryck som signalerar mänskligt värme. Tillit kan vara en konstruktiv livshållning i motsättning till misstänksamhet av olika slag. Jämlikhet är att man för-

håller sig till den andra som likvärdig person även om det skulle finnas en maktobalans. Genom mental närvaro och lyhördhet kan man uppnå empati som uppmärksamhet och medkänsla. Även andra etiska grundfrågor skall även förknippas med bemötandet, t.ex. människovärdet och vad gör handlingar rätt eller fel...? (Blennberger 2006:228-230)

Alla möten mellan människor är olika, för att allt och alla påverkar varandra och på så sätt bygger de bemötandets karaktär. Respekt, aktning av, pålitlighet och omsorg är alltid i centrum för gott bemötande. Att bemöta ett barn är ändå särskilt. En vuxens och barns roller är olika. Den vuxnas ansvar i mötet är alltid större i och med hans eller hennes förståelse, livserfarenhet och ansvaret för den roll han eller hon innehar. Av dessa orsaker förväntas de vuxna ha flexibilitet, klarsynthet, omsorg och mildhet. Barnets berättar sin egen historia. I bemötandet blir den vuxnas ansvar att barnet aldrig förlorar sin trygghet, respekten för det egna jaget och den uppskattande blicken, även om barnets historia eller sättet att berätta den inte behagar den vuxna eller väcker obehagliga känslor hos den vuxna. Vid ett möte mellan barn och vuxen påverkas situationen av barnets utvecklingsskede. Barnet bygger sin person både på självkänsla och på sina sociala förmågor. Ett möte är en process. Bemötandet börjar med det första ordet, den första blicken, den första minen eller av att torka bort tårarna. Bemötandet börjar med att en trygg vuxen, som värderar och uppskattar barnet meddelar att jag bryr mig om hur du har det - inte av nyfikenhet, utan för att stöda omsorgen och uppväxten. (Mattila 2011:15,18,23)

Bemötandet i barnskyddets kontext är speciell i och med att den inramas från arbetstagarens sida av uppfattningar om principer som styr arbetet och av arbetstagarens allmänna människouppfattning och förståelse för barn. Barncentrering är en omfattande princip, ideologi och förhållning som styr arbetet inom socialarbetet. Barncentrering betyder inte endast en positiv inställning till barn, utan är också alltid konkreta val under arbetsprocessen och i bemötandet. Barncentrering är både en princip som styr arbetet och praxis där barnet är i centrum under hela arbetsprocessen. I barncentrerat socialarbete är mötet med klienten, barnet och föräldrarna relevant. I mötet kommer socialarbetaren i kontakt med barnet som klient och dens vardag genom att lyssna på dens egna erfarenheter och föräldrarnas synpunkter. I mötet ställer sig socialarbetaren som lyssnare och ska undvika att förstå saken genom att veta på förhand, titlar och problemdefinitioner. I bemötandet strävar man efter att respektera klientens egen erfarenhet och inre

värld. I barncentrerat arbete borde inte barnets symptom, diagnos eller någon annan på förhand gjord eller yttre gruppering definiera mötet. Annars kan det hända att barnet som klient inom barnskyddet uppfattas på förhand som svår att bemöta eller att man ser det endast genom de framkommande symptomen. I bemötandet av ett barn ska man iaktta barnet omfattande, var olika interaktionssätt (handling, känsla och nonverbalisk nivå) är i bruk och man tar i hänsyn interaktionssätten barnet använder. Barnet kan vilja uttrycka sig endast genom tal, men det kan också vara naturligt för det att uttrycka sig på andra sätt, t.ex. genom lek eller att tala vid sidan om en aktivitet. Att göra interaktionen mångsidigare genom olika metoder och redskap möjliggörs en symbolisk, erfarenhetsmässig och upplevelsebaserad bearbetning av saker. På så sätt kan barnet på olika sätt få kontakt med sig själv och till sitt liv jämfört med interaktion genom bara tal. Det är viktigt att barnet känner sig bemött. (Ervast & Tulensalo 2006:26-28,33,61)

Det pedagogiska mötet har alltid ett förutbestämt mål. I mötet träder pedagogen in i ett speciellt ansvarsförhållande inför den andra eller de andra. Det betyder att socialpedagogen aldrig möter den andra utan förutsättningar, för inför mötet har pedagogen gjort överväganden om i vilken riktning verksamheten ska förlöpa. Det socialpedagogiska mötet är både ett möte mellan den systemvärld som pedagogen representerar och klientens livsvärld. Samtidigt är det ett möte mellan två livsvärldar. Mötet mellan olika livsvärldar är mötet mellan olika erfarenhetsvärldar där det handlar om att bli delaktig i varandras erfarenheter. (Madsen 2001:147,201,212)

4.1 Professionalitet och interaktion

Moraliska och etiska aspekter är oundvikliga i arbetet med människor. (Carlander m.fl. 2001:84) Etik är medvetet och kräver att människan ifrågasätter sig själv och sin verksamhet och inte tar något för givet. ETENE (Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta) definierar att etik består av värderingar, ideal och principer, som gäller både gott och ont och rätt och fel. Etikens uppgift är att hjälpa människor att göra val, handleda och utvärdera den egna och andras handlingar och att undersöka handlingarnas grund. Etik ger inga färdiga lösningar, men den erbjuder redskap till tänkande

och reflektion. (Vilén m.fl. 2010:62) Etik är den filosofiska grunden för vad som är det goda livet och hur man bör handla i förhållande till andra människor. Etiken är en människosyn som vi försöker att förverkliga genom att ställa upp normer i form av förbud och påbud vars mål är att reglera de mellanmänskliga relationerna. Den allmänna etiken kommer till uttryck inte bara inför våra närmaste utan genom att solidaritet, hjälp, omsorg, kärlek manifesterar sig som konkreta handlingar i det dagliga livet. De blir förebilder som gör det möjligt att möta varje människa som medmänniska. (Madsen 2001:190-191)

Att vara professionell innebär att man är yrkeskunnig på sitt arbetsfält. För att vara yrkeskunnig behövs erfarenhet i yrkeslivet och utbildning, men också motivation att utveckla sig själv och lära sig av sina erfarenheter. Erfarenhet i sig själv utvecklar inte nödvändigtvis yrkeskunnighet, om arbetstagaren inte kan se eller inte vill lära sig i situationen något nytt. På social- och hälsoområdet kräver arbetet ofta omfattande kunnande. Till professionalitet hör förmågan att kunna kombinera detta kunnande. Till exempel då den professionella bemöter klienten kan han eller hon använda sig av olika kunskap, bl.a. diagnoser, annan service som erbjuds, teori om interaktion och praktisk förmåga att kunna använda dessa kunskaper. På social- och hälsoområdet kan man dela professionaliteten med klienten; klienten har mycket information om sitt eget liv och nuförtiden allt mer kunskap om sjukdomar och vård. I interaktionen möts den professionellas expertis och klientens expertis, som är lika så viktigt att ta i beaktande som klientens behov och resurser. Arbetstagaren har ändå det professionella ansvaret för situationen, och genom sin egen expertis har arbetstagaren det kunnande, som det professionella bemötandet förutsätter. (Vilén m.fl. 2002:57-59) Professionalitet ger säkerhet i ärenden och förtroende i sin egen kunnighet och förmåga att genomföra uppgifter och hjälpa andra människor. Professionalitet ger även en slags befogenhet att agera. Att förvärva yrkesskicklighet ger kunskap om många olika saker och redskap till förverkligande av interaktion. Å andra sidan kan professionalitet ge falsk trygghet. Själva professionaliteten hjälper inte vid bemötandet. Yrkesskicklighet och -kunskap är inte till skada, men om det inte finns mänsklighet så misslyckas bemötandet. (Mattila 2007:12) Interaktionsfärdigheter är inte en lista över beteenderegler som man lär sig utantill. Gott beteende och protokoll hjälper människor att klara av olika sociala situationer, men de är bara en stomme runt vilken man bygger upp verkliga interaktionsfärdigheter. Professio-

nell interaktion startar från att arbetstagaren lär sig känna igen sig själv och går igenom sin utvecklingshistoria. (Vilén m.fl. 2010:64) Professionell interaktion kan definieras på flera olika sätt. Det är en mångsidig förmåga, vars bakgrund utgörs av kunskap och inläring. Professionell interaktion kan vara att påverka, att dela, att skaffa information och att föra saker och ting framåt. Det är att kommunicera med gester, ansiktsuttryck, ord eller genom t.ex. verksamhet. Professionell interaktion kan innehålla att informera, att rådgiva och att lära, vilket betyder att arbetstagarens ”grepp” kan vara mer (hand)ledande och mer aktivare än klientens. Interaktion är att dela tankar och känslor, att göra och att vara tillsammans. Interaktion som arbete är utmanande och givande, men även tungt och resurskrävande. Interaktion är även att utveckla sig själv, hitta nya interaktionsmodeller och ta hand om sig själv. (Vilén m.fl.2002:21-23) Man kan inte alltid välja sina klienter, men man väljer själv sitt sätt att bemöta och kommunicera med dem. Som professionell förväntas det att man kan fungera och knyta kontakt med alla människor. På den professionella ställs krav från omgivningen och man ställer själv som professionell höga krav på att man skall vara omhändertagande, hjälpande, förstående och stödjande. Kunskap, mognad och självkännedom är grunden för den professionella i ett möte. (Carlander m.fl. 2001:36,45,49) I vård- och klientarbete uppstår flera olika möten, vilka i sig skapar känslor hos arbetstagaren. Arbetstagaren bör fråga sig själv hurdana känslor som uppstår och vid behov bör man fråga sig själv varför de uppstår. Man behöver inte berätta svaren åt andra, utan det räcker med att arbetstagaren klargör dem för sig själv. Arbetstagaren bör även ta ansvar för sina känslor. Känslorna är inte klientens fel, även om de uppstår i interaktionen med klienten. Om arbetstagaren inte tycker om de känslor som uppstår, bör han eller hon fundera över varför han eller hon inte tycker om dem, och inte vara arg på klienten. Sanningen om sig själv är ofta smärtsam och svår. Att bemöta sanningen utvecklar resurserna som människa och som arbetstagare. (Mattila 2007:17-18)

Det professionella mötet är omgärdat av regler och riktlinjer. Vid ett professionellt möte är makfördelningen ojämn. Klienten möter inte bara en professionell utan också ett institutionellt system. En annan faktor som kan försvåra mötet är fördomar, attityder och föreställningar. Professionella möten inom det sociala arbetet kan variera mycket p.g.a. olika sociala sammanhang och miljöer, det stora antalet metoder i arbetet och att de personliga egenskaperna är i stor roll. Möten kan äga rum inom olika sociala ramar, vilka

är ofta av stor betydelse för hur mötet kommer att utveckla sig. Vid mötet med två människor möts samtidigt två olika sätt att tänka och människor med olika resurser och olika maktförhållanden. Det professionella mötet äger rum i avgränsat socialt och kulturellt sammanhang, som präglas av regler, rutiner, förhållningssätt, synsätt, stereotyper och förklaringsmodeller, dvs. en viss struktur. För att kunna påverka detta krävs att den professionella är medveten om hur olika faktorer sätter ramar kring och definierar mänskliga möten. En medvetenhet om hur man förhåller sig bidrar till ett mer flexibelt arbetssätt. Genom att utveckla en medvetenhet om hur olika föreställningar, attityder och normer inverkar på mänskliga möten är det möjligt att röja undan hinder för kommunikation. (Johansson 2006:150-154,158-162) Som professionell skall man oberoende av situationen aldrig lova mer än vad man kan, för att svikna löften leder ofta till aggressivitet. (Carlander m.fl. 2001:62)

God yrkesetik innebär att arbetstagaren strävar efter att göra sitt bästa. I klientarbete främjas klientens bästa. Yrkesetik innebär även att arbetstagaren accepterar och medger gränserna för sin yrkesskicklighet. Arbetstagaren skall ta ansvar för sina handlingar, även när han eller hon misslyckas eller gör ett misstag. Oberoende av goda avsikter och försök kan det hända att något vid bemötandet som avleder situationen och trasslar till arbetstagarens inre ro. Efter misslyckandet är det nödvändigt att acceptera det. Man skall inte låta misslyckandet slå ned en, utan komma ihåg att alla gör fel och misstag och att man ska prova på nytt. Övergripande respekt för en människas unika personlighet är en grundläggande etisk värdering, vilket gäller även barn och deras personlighet. Respekt för barnet framträder på samma sätt som hur man respekterar vuxna: genom att ge varje människa det livsrum hon är avsedd till, värdera hennes livsberättelse, behandla henne bra och genom att skydda hennes grundläggande rättigheter. (Mattila 2007:22,49,51) I allt arbete med barn finns viktiga och speciella etiska utmaningar: att se till att vi först och främst inte ska skada. Barns situation kan ofta utlösa en stark impuls att handla för barnets bästa, vilket leder till att vi förbiser komplicerade anknytningsprocesser och sociala konflikter, och resultatet kan bli att det slår tillbaka negativt på barnet. Som yrkesmänniskor i barnfrågor måste vi vara på det klara med att det alltid föreligger en socialkonflikt, och att denna konflikt är närvarande i varje situation. (Øvreeide 2001: 11-12,27)

Ett samtal är en levande process, något mera än bara en metod. Man ska undvika att samtalen blir vuxencentrerade, tillfälliga och osammanhängande. Målet är att agera bekräftande och stödjande och skapa sammanhang för barnet. Vi ska bemöta och tolka barnet utifrån de specifika förhållanden som den aktuella situationen skapar. Det är viktigt att ha klart för sig att barn snabbare upplever trygghet och blir mottagliga för omvårdnad när här-och-nu-situationen och det kortsiktiga perspektivet beskrivs konkret för barnet, än om vi försöker formulera fler, men osäkra, hypoteser. När barnets situation och reaktioner blir bemötta som ”självklara och bekanta”, kan den press minska som hittills har förstärkt den skam känsla som barnet ofta har organiserat sin erfarenhet i. Samtidigt som vi vuxna genom samtalet visar att vi innehar en generell förståelse för barnets situation, måste vi visa att det finns plats för barnets individuella erfarenheter. I svåra och pressande situationer måste vi som vuxna tydligt visa att vi ser positivt och intresserat på barnet, och vi måste reagera på ett sätt som är anpassat till dess sätt att förstå och förmedla på. Även om ett barn har småbarnsaktigt reaktionssätt och är begreppsfattig, kan det ha behov av att bemötas på centrala kännetecken som är knutna till den faktiska åldern. När barnet visar uttalade och starka emotionella reaktioner, är det nödvändigt att vi ger signaler om att vi kan ta emot och hantera barnets reaktioner utan att själva förlora struktur och kontroll, alltså skapa en social ”behållare” för känslorna. (Øvreeide 2001:9-10,24,30,43,87,199) Ett gott bemötande ökar alltid barnets känsla av trygghet. (Mattila 2011:62)

Den professionella kontakten karaktäriseras av att vara planerad, dvs. att det finns en avsikt med relationen som i sista hand går ut på att få den att upphöra; att hålla distans, dvs. att relationen präglas av professionell kunskapsdistans; att vara regelstyrd, dvs. att relationen är styrd av fackliga och administrativa regler som skapats utanför relationen själv; att vara rollburen, dvs. den professionella ingår i relationen i egenskap av sin roll och inte som person; att vara sakorienterad, dvs. det är saken som står i centrum, inte personerna där samvaron är ett medel för lösning av uppgiften. (Madsen 2001:181) I socialtjänstarbetet, men även i andra konflikter och kriser för barn, synliggörs ofta dramatiska och emotionellt appellerande situationer. Det är viktigt att de personer som fattar beslut och arbetar med frågorna kring barnet, kan hålla den nödvändiga yrkesmässiga distansen till barnet. Om de inte klarar det, kan omedelbara emotionella reaktioner bli styrande i arbete med barnet. Denna distans kan emellertid bli så stor att vi förbiser

viktiga behov hos barnet här och nu. Det är nödvändigt för barn att ha vuxna omkring sig som kan ta ansvar just nu, svara tydligt på barnets frågor om framtiden, förklara händelser osv. (Øvreeide 2001:17-18)

4.2 Socionomens yrkeskompetens gällande bemötande

I mitt examensarbete anser jag att bemötandet är handlingen i en situation där barnet och handledaren på ett mottagningshem möts. Då blir det relevant att fundera på vad som ligger bakom handlingen. Som människa och som professionell agerar man oftast efter värderingar och tankesätt. Förhållningssättet är värdegrunden och tankesätten man agerar efter, det som styr i detta avseende bemötandet.

En socionom har olika yrkeskompetenser. De som tangerar bemötande är den etiska kompetensen och kompetensen i klientarbete. Den etiska kompetensen innebär att socionomen har införlivat det sociala områdets värderingar och yrkesetiska principer och förbundit sig att följa dem. Dessutom kan socionomen reflektera över de yrkesetiska frågor som förutsätts inom det sociala området och kan beakta det unika hos varje enskild individ och fungera i situationer där det råder värderingskonflikter. Socionomen ska främja jämlikhet och tolerans samt sträva till att förebygga utslagning ur ett samhälls-, samfunds- och individperspektiv. Kompetensen i klientarbete innebär att socionomen identifierar den egna människosynens och värdegrundens betydelse i arbetet med olika klienter och klientgrupper. Socionomen ska kunna stöda klientens delaktighet genom att skapa en professionell interaktions- och samarbetsrelation. Dessutom ska socionomen förstå klientens behov och stöda klienten i att använda och stärka sina resurser i hans eller hennes olika livssituationer och -skeden. Socionomen ska kunna tillämpa och utvärdera olika teoretiska orienteringsgrunder och metoder i klientarbetet och socionomen ska kunna målinriktat stöda och handleda olika klienter och klientgrupper i deras vardag. Socionomen ska kunna beskriva och utvärdera klientprocessens olika skeden och på basen av detta utveckla sitt arbete. (Sosiaaialan AMK-verkosto 2012)

Den professionella rollen är en på förhand definierad roll som kan fyllas ut av en person som besitter de nödvändiga fackliga förutsättningarna. Rollen kan dock förvaltas på olika sätt. Hur detta sker beror på den person som har rollen. Till den yrkesmässiga kompetensen hör förmågan att kunna definiera, utforma och tydliggöra sin roll. (Madsen 2001:224) Ett sätt att närma sig själv som professionell är att studera hurdana roller man har i olika livssituationer och hur de känns. Roller definierar vad som i olika situationer är accepterat beteende i den omgivningen. På frågan om en arbetstagare kan vara sig själv i sin yrkesroll, hör alltid etisk reflektion. Människans roller förändras från situation till situation, men personligheten är mer oföränderlig. Personlighet är något djup inuti människan, alltså jaget. Den syns bl.a. som karaktärsdrag, emotionella reaktioner och beteende. Den egna personligheten kan inte förbises i någon roll. En arbetstagare får också roller av klienten. (Vilén m.fl. 2010:64) I olika interaktionssituationer kommer våra olika roller fram. Rollerna är viktiga arbetsredskap i olika interaktionssituationer. Till professionalitet hör att man har en yrkesroll med personlighet. Den egna personen är ett arbetsredskap för den professionella hjälparen. Personligheten ger mångsidighet i interaktionen med klienter. (Vilén m.fl. 2002:59-60) Professionalitet innebär att man använder sin yrkesroll och sin personlighet i interaktionen. Om arbetstagaren inte njuter av sin yrkesroll, blir den lätt för tung och kan leda till burnout. Att lära sig känna igen olika sidor av sin personlighet och kunna utnyttja dem är relevant för att kunna tillägna sig yrkesrollen. När arbetstagaren känner sig själv och erkänner sitt specialkunnande, har han eller hon lättare att hitta vägen att förstå klienten. (Vilén m.fl. 2010:65-66)

Självkännedom är att känna igen sina egna resurser och behov. En arbetstagare som har bra självkännedom kan särskilja sina värderingar, handskas med sina känslor och utveckla sig själv. Självkännedom är en bra grund för en stark självkänsla och en realistisk jagbild. Till en stark självkänsla hör att individen blir medveten om olika sidor hos sig själv. När man känner igen sina styrkor och svagheter, dygder och laster kan man börja självstudier, vars mål är att öka den individuella karaktärens och viljans självkännedom. (Vilén m.fl. 2010:66) Att utveckla självkännedomen genom att medvetet fundera över den egna verksamheten och de egna värden ökar arbetstagarens förmåga till mer genuint och naturligare interaktion med klienten. I interaktionsarbete bör människan kunna ta ansvar för sina egna handlingar, tankar och känslor. (Vilén m.fl. 2002:60-61) En professionell, som arbetar med barn, har i möten med barn en utmaning som kulmi-

nerar i å ena sidan att komma ihåg och värdera att varje barn är unik, och å andra sidan i styrkan av den egna professionella självkänslan. Att värdera den andra människan - barnet - är möjligt när man kommer ihåg att barnets personlighet inte är objektet i arbetet. Som uppgift är att ta hand om, vårda, uppfostra och handleda barnet. Det är oerhört viktigt för den som arbetar med barn att ha tillräckligt med professionellt självförtroende. Detta självförtroende baserar sig starkt på kunnande, dvs. medvetenhet om att vad man håller på med och varför man gör det. Det professionella självförtroendet innebär även förmågan att tåla begränsningar, sina egna misstag och fel och att våga på nytt som mer lärd. (Mattila 2011:24-25)

Kunskap skapas i en process av personligt tillägnande där information tolkas, dvs. tilldelas betydelse. Informationen börjar skapa mönster och sammanhang och blir till kunskapsstrukturer. Kunskap innehåller alltid en personlig dimension. (Madsen 2001:68-69) Den professionella behöver konkret kunskap om interaktion och metoder för interaktion. Även om vardagsförnuft är en bra kunskapskälla, skall man alltid komma ihåg att det är en subjektiv kunskapskälla. Det är viktigt att fundera över sitt vardagsförnuft i förhållande till vetenskapligt producerad kunskap, och bli medveten om varför man agerar som man agerar. Förutom den kunskap man får genom utbildningen och vardagsförnuftet, hjälper det att ha emotionellt intellekt vid interaktion. (Vilén m.fl. 2002:61) Emotionellt intellekt är bl.a. att observera andra människors känslor och förmågan till empati, värme och närhet till andra människor. (Vilén m.fl. 2010:65)

Sensitivitet är människans känslighet att observera andras känslor och behov, förmågan att agera hänsynsfullt och svara på den andras behov tillräckligt bra. Det är förmågan att svara till den andras situation, så att den andra upplever att den lever eller blir empowerad. En sensitiv arbetstagare kan anpassa sig till klientens emotionella tillstånd och kan dela med klienten det emotionella tillståndet. För att arbetstagaren skall kunna vara empatisk, bör han eller hon ha förmågan till sensitivitet. Empati kräver både intellektuell och emotionell bearbetning. Empati kan vara för den mottagande parten stresslindrande och skapa trygghet. Empati är inte att veta istället för den andra, utan vilja att verkligen förstå den andra. (Vilén m.fl. 2010:66-69) Förmåga till empati är viktigt i varje människovårdande yrke. Empati är förmågan att leva in sig i hur en annan person har det, hur han eller hon upplever och känner och reagerar. Empati hjälper den professionella att

identifiera klientens upplevelser av olust och oro, aggressivitet och ångest. (Carlander m.fl. 2001: 98-99) Om arbetstagaren inte kan utnyttja empatins verkliga syfte, strävan att förstå klientens situation, kan visandet av empati förvrängas i klientens erfarenhetsvärld till känsla av underkastelse. Empati främjar arbetstagarens och klientens samarbete och ger arbetstagaren information om klientens situation. (Vilén m.fl. 2002:62-63) Arbetstagaren bör vara medveten om sin förmåga till empati och sin tendens att gå med i klientens relationsspel, och öva sig på att ta avstånd till ärendet som behandlas. Detta skall dock inte leda till byråkratisk service, utan till professionalitet som respekterar klienten. (Vilén m.fl. 2010:65) Arbetstagarens äkthet är att han eller hon kan använda vid interaktionen sin egen mänsklighet inom yrkesrollens ramar. Äkthet är ärlighet gentemot sig själv och mot klienten om sina förmågor och sina färdigheter. Äkthet är förmåga att använda jagets resurser och personlighet som arbetsredskap, men samtidigt vara beskedlig framför klienten. Beskedlighet är även att ifrågasätta sin egen kompetens. (Vilén m.fl. 2002:64)

På social- och hälsoområdet varnar man ofta arbetstagarna att inte fästa sig vid klienten på emotionell nivå. Det är ändå viktigt att komma ihåg att klienterna upplever sig bli omskötta, hjälpta och stödda först när de upplevt att de eller deras situation har uppmärksamats. I arbete med barn är det speciellt viktigt att man hittar känslor av att bry sig om. Barn känner väldigt snabbt om den vuxna inte tycker om det. Även då barnet känns väldigt utmanande och resurskrävande, är det viktigt att tänka på vad som är tilltalande i barnet. Om arbetstagaren försöker vara vänlig, men inte ser något bra i barnet, signalerar han eller hon med stor sannolikt till barnet att det är genomträngande ond. Barn gör ofta skarpa observationer på basen av andras tonläge, gester och kroppsspråk. Det är ändå inte meningen att arbetstagaren skall passera sina destruktiva känslor av hat heller. Dessa känslor är bra att bearbeta efteråt, t.ex. på arbetshandledning, då man kan försöka förstå vad som hände vid mötet. Barn som är placerade utanför hemmet i fosterhem har ett mer betonat behov av att känna sig vara om brydda. Att visa att man bryr om och emotionell bearbetning kräver dock övning och självreflektion. (Vilén m.fl. 2010:69-71) En lämplig emotionell distans till barnet, anpassad efter varje enskild situation, kan te sig svår utgående från barns förutsättningar och behov, men också utgående från våra egna emotionella reaktioner och stereotypa och hållningsbaserade uppfattningar om barnets situation. Det är avgörande när vi ska skapa kontakt och driva en

samtalsutveckling med barnet, att vi har kontakt med och översikt över våra egna känslomässiga reaktioner i förhållande till barnet och dess situation. Vi måste ställa oss frågan vad som är våra egna automatiska beteendetendenser när vi reagerar känslomässigt på de barn vi möter. Den känslomässiga självregistreringen, tolkningen och hanteringen av de impulser till handling som våra egna känslor ger, blir alltså en viktig förutsättning för att kunna etablera och upprätthålla kontakten med ett osäkert och pressat barn. Ett barns självförståelse är starkt relationellt bestämd, dvs. att barn försöker rätta sig efter de konkreta relationer det befinner sig i, därför att de förstår sig själva utifrån de reaktioner de får i dessa relationer. Barnets nära relationer kommer därför direkt att påverka den kontakt vi får med barnet, vare sig personen är närvarande eller inte. På samma sätt kommer barnet att präglas av de reaktioner vi ger det i vår kontakt. Om vi inte möter barnets egen förståelse och emotionella upplevelse och reaktioner i situationen, tappar vi möjligheten att få kontakt med barnet. En annan omständighet kan vara att barnet inte klarar av att etablera kontakt med vuxna överhuvudtaget, därför att ingen har lyckats bygga upp en tillräcklig trygghet kring barnet. Resultatet blir att barnet tystnar eller uppför sig vilseledande. Den vuxne som möter barnet ser gärna sig själv som trygg eftersom han eller hon har för avsikt att ta hand om barnet på bästa sätt. Det den vuxne inte förstår, är att det som i vuxna perspektivet är en trygg situation kan upplevas som otrygg och konfliktfylld för barnet. Beroende, trygghet och förutsägbarhet är avgörande faktorer som det måste tas hänsyn till när man ska tolka barns åsikter och uppfattning. Däremot är det annorlunda när det gäller barns direkta förmedling av sina erfarenheter, då dessa kan vara mer precisa och verklighetsnära hos barn än hos vuxna. (Øvreeide 2001:20,23,36-37) Känslor ger arbetet djuphet, men är samtidigt belastande. Att bemöta barnets behov av hjälp kan väcka starka negativa känslor hos arbetstagaren, t.ex. ångest, rädsla, en känsla av otillräcklighet och ilska, och själva professionaliteten skyddar inte för dessa känslor. (Ervast & Tulensalo 2006:66)

I interaktion är dialog ett handlingssätt och ett sätt att bemöta varandra. I dialogen kan arbetstagaren vara också ovetande och lita på klientens expertis. På så sätt skapas delad expertis. I dialog betonas jämlikhet, dialogens parter är inte i maktförhållande till varandra. Dialogens karaktär blir synlig genom att man förstår den andra människan på ett enastående sätt olik, men jämbördig. Alla människor antas jämbördiga med varandra, och bemöter varandra ömsesidigt. Ömsesidighet och jämbördighet utesluter inte det kli-

entorierade arbetssättet. I social- och hälsoområdets professionella relationer skall beaktas att det är klientens behov och resurser som i första hand definierar interaktionen, inte arbetstagarens behov. I denna bemärkelse kan inte klienten och arbetstagaren i alla situationer vara jämbördiga. (Vilén m.fl. 2002:65-66)

Den samtalsmodell som barnet har inom sig, är tvåsidig och bygger på barnets allmänna förutsättningar för kommunikation och på barnets konkreta kommunikationserfarenheter, först och främst med sina vårdnadshavare. Ska vi skapa en dialog med barnet, måste vi därför förstå, möta och hantera den dialogmodell (själv-andra-bilden) som det enskilda barnet har inom sig. När barnet har negativa kommunikationserfarenheter, måste vi ta hänsyn till dessa och särskilt inrikta oss på att framkalla barnets allmänna förutsättningar för kommunikation. Barnet är långt mer miljöbundet i sitt uttryck än vad de vuxna är, och vi som ska gå in i en dialog med barnet, blir en viktig del av den miljön. (Øvreeide 2001:13,20) Det är viktigt att barnet har friheten att tala eller att inte tala. Barnets behov av att skydda sig ska alltid respekteras. Arbetstagaren ska vara känslig för vad barnet gör, inte gör eller inte uttrycker sig i tal. Barnet kan uttrycka sig verbalt, nonverbalt eller genom att utnyttja fantasi i berättandet, vilket är bra att ta i hänsyn när man arbetar med barn. Med babyn och småbarn bör arbetstagaren hitta sätt att bemöta barnet ordlöst och höra barnets erfarenheter, även när barnet inte talar om dem. (Ervast & Tulensalo 2006:62-63) I ett barnärende är barnet själv en viktig informationskälla, men en källa som vi många gånger känner oss osäkra inför, och som vi därför undviker att använda. Vi tycker kanske att det är svårt att få information som går att lita på från barnet, och vi kan ha den uppfattningen att det blir svårt för barnet att berätta om obehagliga upplevelser. Vi är rädda för att riva upp känslor som gör ont och som vi inte vet hur vi ska hantera, eller också har vi en intuitiv förståelse för lojalitetsförhållanden och vill inte locka barnet att skvallra. Resultatet blir att samtalen med barnet om deras centrala erfarenheter uteblir. Men även småbarn är faktiskt kapabla att förmedla väsentliga erfarenheter i sitt liv. Hindren finns ofta hos oss vuxna. Av den anledningen måste vi alltid arbeta med att utveckla våra tolkningsramar, dvs. med att förstå barnet utifrån den situation det befinner sig i, och inom de ramar vi skapar för dialogen med barnet. (Øvreeide 2001:19) Att hitta de rätta orden är ibland inte lätt, och ibland finns de inte rätta ord. Då kan klienten ha mest nytta av tystnad. För att tystnaden skall förändras till information som arbetstagaren kan utnyttja i framtiden, skall den professionella lära sig

att lyssna på klienten i sin helhet. Tyst kunskap är subjektivt, dvs. personligt, kontextbundet och kunskap baserat på erfarenhet, som är svår att beskriva med ord eller nummer. Tyst kunskap är sådant som människan känner i den andra människan utan att den andra kunnat berätta om det. Förmågan att kunna använda tyst kunskap leder till förmågan att utnyttja intuition i interaktionen. (Vilén m.fl. 2002:66-67)

Intuition är bl.a. förkänning eller aning, känsla och insikter på ljusets hastighet. Intuition kan delas i två: emotionell kommunikation och intuitiv kommunikation. Emotionell kommunikation är stämningar, känslor, tillstånd och vibbar. Intuitiv kommunikation är tankar, idéer, inre meningar och upplevelsen av den andra människans individualitet, hans eller hennes inre hållning. Professionalitet innebär att man använder intuition och medvetet reflekterar över erfarenheter av intuition. Människan funderar över och förklarar sin verksamhet och sina handlingar, alltså hon reflekterar, medvetet eller ej. Genom reflektivt tänkande strävar man efter att förstå vad man håller på att göra och vad man håller på att lära sig. Reflektion är att känna igen och utvärdera värderingar och arbetsätt som ligger som grund för verksamhet. Genom reflektion kan man vidga sin förståelse genom att ta omedvetna saker i granskning och analys. På så sätt får man i användning den tysta informationen, som annars skulle bli oobserverad. Resultat från reflektion syns som nya perspektiv och färdigheter tillämpat i praktiken. Ett reflektivt arbetssätt innebär att man är i en ständig och flexibel interaktion med sig själv och omgivningen. (Vilén m.fl. 2010:71-72) Den professionella är beroende av att ha ett självutvecklande perspektiv på de reella situationer vi får tillfälle att uppleva som en del av våra arbetsuppgifter, där vi möter barn i otrygga situationer. Det är oetiskt att ”träna” samtalsteknik på barn och därför ska man samla in erfarenheter då man har haft till uppgift att tala med barn i svåra situationer. (Øvreeide 2001:45)

Psykisk självreglering är sätt som människan försöker uppehålla ett meningsfullt psykiskt tillstånd. För att uppehålla ett meningsfullt psykiskt tillstånd är det centralt för arbetstagaren att ha förmågan till självreflektion. Till självreflektion förknippas även förmågan att granska arbetstagarens egna defenser som kommer fram vid interaktion. Defenserna är jagets försvarsmekanismer, vars uppgift är att skydda människan från för starka erfarenheter och emotionella belastningar genom att tillfälligt minska ångesten. För en arbetstagare är det viktigt att vara medveten om att klienterna använder sig av

olika försvarsmekanismer när de möter svåra saker. Vanliga försvarsmekanismer är bl.a. avvisande, förnekande, projicering, regression och rationalisering. (Vilén m.fl. 2010:73-76) Till arbetstagarens yrkesskicklighet hör att man observerar sina egna resurser och deras förenande, och att bli medveten hur stress kan bemästras. Arbetstagaren kan öka sina resurser genom att ta hand om sig själv, utbilda sig mer och lära sig nytt kunnande. Arbetshandledning och professionell reflektion är viktiga delar av att orka arbeta. Interaktion som arbete är slitsamt, men samtidigt kan det ge en mycket. Även om arbetet på social- och hälsoområdet ger mycket, är arbetstagarens kraftkälla i första hand det egna livet och arbetstagaren själv. Arbetstagarens skall se sina egna behov också viktiga. Fungerande människorelationer och tillräckligt brett socialt nätverk, som bemöter människan utan yrkesrollens förväntningar, hjälper människan att glömma arbetet och pressgällande arbetet. Förutom att hålla människorelationerna i skick är det även viktigt att finna tid för att ta hand om sin kropp, sina fysiska behov. Arbetstagarens personliga livssituation kan tidvis vara mer belastande än arbetet. Professionalitet är också att alltid fundera över sin arbetsförmåga och iakttä till vilket livsområde det lönar sig att satsa mest energi på för tillfället. (Vilén m.fl. 2002:334-338)

5 METOD OCH UPPLÄGGNING AV UNDERSÖKNING

Forskning och undersökning kännetecknas av att insamlingen av data är systematisk, att behandlingen av information är systematisk och att presentationen är systematisk, dvs. att forskningen är gjord på ett systematiskt sätt. (Jacobsen 2007:10) Alla metoder har sina styrkor och svagheter. Vid valet av forskningsmetod måste forskaren uppmärksamma att det är en fråga om att avgöra vilken metod som är den mest lämpade i praktiken. (Denscombe 2000:101)

5.1 Metodval

Syftet med studien skall vara avgörande för vilken metod man använder. En kvalitativ studie är lämplig då man vill försöka förstå människors sätt att resonera eller reagera, och särskilja eller urskilja varierande handlingsmönster. (Trost 2010:31-32) Jag gjorde en kvalitativ empirisk undersökning. Jag valde att undersöka mitt fenomen genom temaintervjuer. Kvalitativ data samlas in genom öppna metoder där undersökaren försöker styra den information som samlas in så litet som möjligt. Den kvalitativa metoden är lämplig för att tydliggöra ett oklart tema och för att skapa förståelse som bygger på en nyanserad beskrivning. Den är även lämplig när man är intresserad av att få klarhet i hur människor uppfattar någonting, hur de konstruerar sin verklighet. En kvalitativ design avser i regel att fråga hur människor tolkar och förstår en viss situation. (Jacobsen 2007:48,56)

I en temaintervju inriktar man sig i vissa teman, som man sedan fördjupar sig i. Genom temaintervju kan man undersöka gemensamma vardagliga erfarenheter. Temaintervju är en halvstrukturerad metod. Intervjuns ämnesområden och temaområden är medvetna. Genom temaintervju strävar man efter att samla in ett material, ur vilket man kan tillförlitligt dra slutsatser om det undersökta fenomenet. Då man använder sig av temaintervju är det viktigt att man planerar teman för intervju. Vid uppsättningen av en intervjustomme gör man inte en detaljerad lista på frågor, utan en lista på temaområden. Temaområden operationaliseras i själva intervjusituationen genom frågor. Frågorna i en temaintervju är inte i förväg konstruerade, det räcker med att huvudlinjerna är utformade. Principen är att alla frågor är öppna frågor, oberoende av vilken typ de är (t.ex. åsiktsfrågor). Temaintervju förutsätter en bra kontakt till den intervjuade, och därför borde intervjumiljön vara lugn och trygg för den intervjuade. Den bästa intervjumiljön uppstår när kommunikationen är så ostörd som möjligt. Som mål är att kommunikationen är naturlig. (Hirsijärvi & Hurme 1980:50,54-55,58,75,92) Intervjuaren söker efter den intervjuades beteende och känslor och den intervjuade tillhandahåller den information som intervjuaren söker efter. Intervjuaren interagerar men den intervjuade som i sin tur interagerar med intervjuaren. Tillsammans kommunicerar de med varandra och den kommunikationen skall vara rimlig; ansvaret för detta ligger helt hos intervjuaren. Oavsett var intervjun sker så är det viktigt att man i anslutning till analys av materialet kan

resonera kring vilken inverkan lokalen kan ha haft på trovärdigheten hos data. (Trost 2010:52,65-66) Mina informanter fick själv välja platsen och tiden för intervjun. Alla valde att göra intervjun på mottagningshemmets område, vilka skedde i ett mötesrum eller utomhus på gården. Alla platser var lugna och ostörda. Med att låta informanterna själv välja platsen, anser jag att valet av plats också blev bekväm och trygg för dem. Ingen intervju avbröts av någon yttre faktor. Vi fick diskutera ifred.

Jag använde mig av individuell intervju, som innebär ett möte mellan en forskare och informant. Individuella intervjuer är relativt lätta att arrangera, de uppfattningar och synpunkter som kommer till uttryck under intervjun härstammar från en källa: den intervjuade, och de är relativt lätta att kontrollera i och med att det är en persons idéer att sätta sig in i och utforska, och det är bara en person att ledsaga genom intervjuprogrammet. (Denscombe 2000:136) Under individuell intervju är undersökarens roll relativt klar. Intervjuaren ska ställa frågor, lyssna och be om fördjupning av de synpunkter intervjuobjektet presenterar. I regel bör man utarbeta en intervjuguide, alltså en översikt över de teman som ska behandlas under intervjun. Detta görs för att säkerställa att man kommer in på de viktiga teman som man vill belysa. (Jacobsen 2007:96,106) En intervjuguide är en något strukturerad lista över vilka frågeställningar som ska täckas eller beröras i en intervju. Avgörande är att frågorna gör det möjligt för forskaren att få information om hur den intervjuade upplever sin värld och sitt liv och att intervjuerna rymmer flexibilitet. (Bryman 2006:304-305) En intervjuguide skall inte vara alltför detaljerad. Det är bra med stora frågeområden och förhållandevis få sådana. Intervjuaren måste lätt kunna komma ihåg alla frågeområden. (Trost 2010:71-72) I en temaintervju utformas vad som skall frågas, men inte så noga hur frågorna skall ställas. En lista över teman borde säkerställa att diskussionen under intervjun verkligen riktas på rätta och centrala saker i samband med problemet. (Hirsijärvi & Hurme 1980:98-99) Min intervjuguide finns som bilaga.

Typiskt för en temaintervju är att man spelar in intervjun. På så sätt får intervjun löpa snabbt och utan avbrott. De intervjuade glömmer snabbt att bandspelaren finns, även om de i början spanner sig för det. (Hirsijärvi & Hurme 1980:96) Att föra anteckningar under en intervju kan vara problematiskt i och med att ett bra samtal kräver att man håller ögonkontakt, men samtidigt behöver man anteckningar för att minnas innehållet i sam-

talet. Fördelen med att använda bandspelare är att man kan upprätthålla en mer naturlig samtalskontakt. Intervjun flyter smidigare och man kan fånga upp direkta, ordagranna citat. (Jacobsen 2007:98) Forskaren bör se till att få en bekräftelse på att ha tillåtelse att spela in diskussionen på band, och försäkra informanterna om att det som sägs under intervjun kommer att behandlas konfidentiellt. Forskaren bör göra noteringar om intervjun, som komplement till bandinspelningen. (Denscombe 2000:151,153) Jag använde min mobiltelefon som bandspelare. Alla informanter gav sitt samtycke till bandinspelning. Detta frågade jag (muntligt) före varje intervju. Jag hade också anteckningsredskap med mig, och förde anteckningar. Före intervjuerna kollade jag alltid att telefonens akku var laddad, att det fanns minnesutrymme på telefonen och att den var på ”lentokonetila”, så att intervjun inte skulle få onödiga avbrott. Jag valde att använda bandspelare för att kunna återge data så bra som möjligt och för att vid intervju situationen kunna koncentrera mig på själva intervjun och inte på att göra hela tiden anteckningar.

Urvalet av enheter bestämmer i hög grad vilken information man får in. Man väljer alltid ut de enheter som man tror kan ge den mest intressanta informationen för att belysa problemställningen. (Jacobsen 2007:131) Intervjubaserade undersökningar genomförs i allmänhet med färre människor. De människor som ingår i urvalet väljs medvetet därför att de har något speciellt att bidra med, har en unik inblick eller en särskild position. (Denscombe 2000:142) Mitt urvalskriterium för informanterna var information, dvs. att man väljer ut enheter som man antar kan ge mycket och värdefull information. (Jacobsen 2007:123) Mina informanter arbetar på ett mottagningshem och tar emot barn i kris. Jag valde att mina informanter skulle vara från ett mottagningshem, vilket betyder att informanterna valdes för att de innehar en position genom arbetet som kunde belysa min frågeställning och syftet i min undersökning. Mina informanter var socionomer från yrkeshögskolor, utom en som ursprungligen var merkonom, men som utbildat sig senare till socialpedagog. Mottagningshemmet de arbetade på hade 3 avdelningar: 1 för barn under skolåldern och 2 för barn i skolåldern (under 13 år). Från alla avdelningar deltog 2 informanter. De flesta informanter var till benämningen handledare och en var en ansvarig handledare, vilket innebär att personen ansvarar för arbetsteamet på den enskilda avdelningen. Informanternas arbetserfarenhet på mottagningshemmet var från knappt 1 år till dryga 10 år. Andra arbetserfarenheter som togs upp var bland annat andra arbeten inom barnskyddet, krisarbete, småbarnsfostran, äldre vård, dvs. inom den sociala sek-

torn. Jag fick kontakt med mina informanter genom att jag skickade e-post till mottagningshemmets chef på våren 2012 om att de skulle bli min samarbetspartner. De svarade jakande och samarbetet med mottagningshemmet började. Jag berättade för chefen att jag skulle vilja intervjua 6 handledare från personalen, och att det skulle vara önskvärt att dessa skulle vara från olika avdelningar. Mer kriterier gav jag inte, så att det inte skulle falla bort informanter, men ändå så att jag skulle få variation i urvalet av informanter. I slutet av våren, efter att Etix godkänt min undersökning, skickade jag mitt 'informationsbrev till informanterna' till chefen på mottagningshemmet. Chefen satte informationsbrevet vidare till avdelningarna, var de själv fick välja om de deltar eller inte i min undersökning. I början av sommaren fick jag e-post av chefen med namnen på handledarna som skulle delta, och att informanterna själv tar kontakt med mig när det passar dem. Jag gjorde mina intervjuer under sommaren 2012.

5.2 Bearbetning och analys

Vid en kvalitativ undersökning görs struktureringen av informationen vid analysen, dvs. då data samlats in. Detta försäkrar att man får fram de undersöktas åsikter och tolkningar, och att undersökaren inte har styrt svaren. (Jacobsen 2007:48-49) Då jag har fått använda bandspelare vid mina intervjuer hade jag mycket data att strukturera och analysera. Före jag kunde börja analysera och tolka mitt data transkriberade jag intervjuerna. Renskrivningen av det inspelade materialet är en av de få delar i en temaintervju som är rutinmässigt (Hirsijärvi & Hurme 1980:123). Utskrifterna från en intervju ger en form av data som är enklare att analysera än en bandinspelning. även om intonation, betoning och uttal är svårt att fånga in i en utskrift. (Denscombe 2000:155,156)

När forskaren analyserar data måste han eller hon vara medveten om sin egen roll i intervjuprocessen. Forskaren använder oundvikligen en del av sin omdömesförmåga och tolkningsskicklighet under hela intervjuprocessen. En god forskningspraxis erkänner den inverkan forskarens egen identitet och egna värderingar har i analysen av intervju-data. All kvalitativ analys inleds med att man samlar in rådata, t.ex. utskrifter av intervjuer och/eller anteckningar. Dessa data måste struktureras på ett eller annat sätt, något

som alltid innebär en uppdelning av helheten i enskilda element. Forskaren använder innehållsanalys om han eller hon föredrar ett kvantitativt tillvägagångssätt vid analysen av utskriften (Denscombe 2000:159-160). Vid analysen använde jag mig av innehållsanalys. I en innehållsanalys tolkas texten som upplysningar om förhållanden. Innehållsanalysen har fem faser. I den första fasen gör man en kategorisering, dvs. att man delar upp texten i ett antal teman eller problemställningar. I den andra fasen fyller man kategorierna med innehåll och illustrera dem med hjälp av citat. Den tredje fasen innebär att man räknar hur ofta ett tema eller en problemställning nämns. Den fjärde fasen är att jämföra intervjuer och söka efter skillnader och likheter i dem. I den femte fasen skall man söka förklaringar till skillnaderna. (Jacobsen 2007:139)

Innehållsanalys är en metod som hjälper forskaren att analysera innehållet i ett dokument, som kan tillämpas på vilken text som helst, för att kvantifiera innehållet. Först väljer man ett lämpligt textavsnitt, vars urvalskriterier är tydligt formulerade. Sedan bryter man ner texten i mindre enheter. Analysenheten kan utgöras av samtliga ord, hela meningar, hela stycken eller t.ex. rubriker. Därefter utarbetar man relevanta kategorier för analysen av data. Man gör en klar föreställning om vilka typer av kategorier, frågor och idéer som intresserar forskaren och hur dessa framträder i texten. (Denscombe 2000:200) Kategorisering innebär att man samlar utsagor från intervjuerna i grupper. Kategorier är det instrument man behöver för att kunna säga att några typer av data liknar varandra (behandlar samma fenomen eller tema) eller att några typer av data skiljer sig från varandra (belyser olika fenomen och teman). En undersökare använder oftast intervjuguider, som kan i huvudsak betraktas som kategoriseringar på förhand. När en intervjuguide innehåller en översikt på teman som ska beröras under intervjun har undersökaren redan gjort den grundläggande kategoriseringen. När man kategoriserar tänker man i termer av huvudkategorier och underkategorier. (Jacobsen 2007:139-141) Min kategorisering baserade sig på mina forskningsfrågor och min intervjuguide. Efter kategoriseringen kodar man enheterna i överensstämmelse med kategorierna. Det är nödvändigt med mycket noggrann uppmärksamhet på texten för att koda de relevanta orden, meningarna etc. Efter kodningen ska man räkna förekomsten av dessa enheter. Den första delen av analysen är att räkna antalet gånger som de olika enheterna förekommer. Sedan ska man analysera texten beträffande enheternas frekvens och deras förhållande till andra enheter som förekommer i texten. När enheterna är väl kodade går

det att göra en mer sofistikerad analys som länkar ihop enheterna och försöker förklara när och varför de förekommer som de gör. Innehållsanalys avslöjar vad texten framställer som relevant, de prioriteringar som skildras i texten, de värderingar som framförs i texten och hur idéer hänger samman genom att mäta vad den innehåller, hur ofta de förekommer och i vilken ordning de förekommer, positiva och negativa åsikter om saker och närheten mellan idéerna i texten och logiska associationer. (Denscombe 2000:200)

5.3 Tillförlitlighet och generaliserbarhet

Då man samlar in giltig och relevant empiri talar man om att man mäter det vad man vill mäta. När man mäter det man vill mäta kan man komma till intern och/eller extern validitet. Intern validitet är att man mäter det man tror att man mäter och huruvida man beskrivit ett fenomen på ett riktigt sätt. Extern validitet innebär att resultatet från ett avgränsat område är giltigt i andra sammanhang, dvs. i vilken grad resultatet är generaliserbart. Med pålitlig och trovärdig empiri menas undersökningens reliabilitet, dvs. kan man lita på undersökningen. När man genomför en undersökning måste man komma ihåg att man alltid undersöker bara en liten del av verkligheten. Man väljer en del av ett tema(genom precisering av problemställning) och ett stycke av tiden (genom valet av undersökningssätt). Dessutom väljer man ut vissa enheter (i regel personer) och situationer (tid och plats). Detta har stor betydelse för undersökningens giltighet. Man antar att människor svarar utgående från sin position, utgående från vilka de är och var de befinner sig. För att kunna tolka det de säger på ett klokt sätt måste man kunna säga något om vilket slags situation de intervjuade har befunnit sig i. Undersökningens totala validitet utgörs av intern och extern validitet och reliabilitet, vilka generellt sätt bestämmer hur pass bra en undersökning är. Reliabilitet är att i vilken utsträckning kan själva undersökningsuppläggningsen och analysen ha påverkat resultaten. Intern validitet är att har man mätt det man avsett och har man täckning för de slutsatser man drar. Extern validitet är att i vilken utsträckning får resultaten att generalisera. Generalisering är svårt att göra utgående från en kvalitativ undersökning. Orsaken till det är att man i regel bara undersöker några få enheter och dessa enheter är utvalda för ett särskilt syfte (t.ex. kan ge bra information). Därmed är det svårt att hävda att urvalet är representativt för en

större population av enheter. Kvalitativa metoder kan innebära problem med den externa validiteten. (Jacobsen 2007:12-13,51,120,167,305) Jag anser att mina resultat har tillförlitlighet och intern validitet. Det kommer att vara svårt, om inte omöjligt, att dra generaliserbara slutsatser p.g.a. att urvalet av informanter är så litet.

Tillförlitlighet innebär att forskningsinstrumenten är neutrala till sin verkan, och att de skulle ge samma resultat vid andra tillfällen (tillämpande på samma "objekt"). Vid kvalitativ forskning är forskarens jag en integrerad del av forskningsinstrumentet. Därför ska det göras en explicit redogörelse för forskningens mål och grundläggande premisser (syfte, teori), hur forskningen genomfördes och resonemangen bakom de beslut som fattades. (Denscombe 2000:250) Öppenheten kan också föra med sig att de data forskaren samlar in är mycket nyanserade. Den enskilda informanten ger sin tolkning av sina åsikter om sin individuella och unika förståelse av en situation. Öppenhet, nyansrikedom, närhet och flexibilitet gör att kvalitativa forskningsansatser ofta har hög intern validitet. De får fram den "riktiga" förståelsen av ett fenomen eller en situation, dvs. den undersöktas konstruktion av verkligheten. Validitet är huruvida man mäter det man vill mäta. Individuell intervju mäter individuella, personliga synpunkter på ett fenomen eller en situation. Intern validitet är huruvida resultaten uppfattas som riktiga (har man lyckats fånga det man ville fånga?). (Jacobsen 2007:50-51,116,156)

Extern reliabilitet står för den utsträckning i vilken en undersökning kan upprepas, vilket är svårt att uppfylla i kvalitativ forskning, eftersom det är omöjligt att "frysa" en social miljö och de sociala betingelser som gäller vid en inledande studie för att göra den replikerbar i den bemärkelse som man allra oftast avser. (Bryman 2006:257) Metoden påverkar undersökningens reliabilitet. Möjliga undersökningseffekter knutna till individuell intervju är intervjuareffekt, dvs. intervjuarens närvaro skapar vissa resultat, och kontexteffekt, dvs. att platsen där intervjun genomförs kan skapa vissa resultat. (Jacobsen 2007:117) Tidsmässigt var de flesta av mina intervjuer på morgonen eller på dagen. En var på eftermiddagen. Alla intervjuer gjordes på informanternas arbetstid. (Jag antar att de hade diskuterat inom mottagningshemmet att intervjuerna får ske på arbetstid, om det bara var möjligt.)

5.4 Etiska överväganden

Att respektera den intervjuades rättigheter innebär att forskaren accepterar om en person helt enkelt inte vill berätta något, och vet när det är dags att dra sig ur en diskussion som börjar bli besvärande eller stressande för den intervjuade. Detta är en fråga om personlig hänsynsfullhet och forskningsetik. (Denscombe 2000:150) Man ska vara medveten om de etiska principer som är aktuella och vilken roll etiska överväganden spelar i samhällsvetenskapliga undersökningar. (Bryman 2006:442) En undersökning innebär det att man gör intrång i enskilda individers privatliv. Då man gör en undersökning finns det 3 grundläggande etiska krav: informerat samtycke, krav på skydd av privatliv och krav på att bli korrekt återgiven. (Jacobsen 2007:21-28)

Informerat samtycke innebär att respondenten deltar frivilligt i undersökningen och att det frivilliga deltagandet bygger på att respondenten vet allt om de risker och möjligheter deltagandet kan innebära. Informerat samtycke innebär också att människor har rätt att få veta vad den information de ger används till. (Jacobsen 2007:21-28,98) Informationskravet innebär att forskaren ska informera de berörda personer om den aktuella undersökningens syfte. Det innebär bl.a. att försökspersonerna ska veta att deras deltagande är frivilligt och att de har rätt att avbryta om de så önskar. Samtyckeskravet innebär att deltagare ska få så mycket information som möjligt för att kunna ge sitt samtycke eller neka till att medverka i en undersökning. Samtyckesprincipen innebär också att de personer som ombeds delta i en undersökning ska få full information om undersökningens syfte och uppläggning. (Bryman 2006:440,446) Jag hade ett öppet syfte vid min undersökning. Respondenterna visste vad ämnet var och att det var till mitt examensarbete. Jag ansåg inte att informationen skulle förvrängas av att de visste vad intervjun handlar om. I informationsbrevet till informanterna fick de veta syftet och ämnet, vilket jag tycker var bra för att de kunde förbereda sig inför intervjun och det informerade samtycket uppnåddes.

Krav på skydd av privatliv innebär att man inte skall känna igen respondenten i resultatredovisningen antingen genom anonymitet eller konfidentialitet. Anonymitet innebär att det skall vara omöjligt att identifiera en individ utifrån data. (Jacobsen 2007:21-28) Frågeställningen att deltagarna lider någon form av skada aktualiseras när det gäller hur

man håller sina data konfidentiella. Det betyder att undersökningspersonernas identitet, och vem som sagt vad, ska behandlas på ett konfidentiellt sätt. (Bryman 2006:445) Krav på att bli korrekt återgiven innebär att man återger resultatet på ett fullständigt sätt och att det placeras i sitt sammanhang. Etiska överväganden bör genomsyra hela undersökningsprocessen; de bör finnas i bakhuvudet när man gör sina metodologiska val. (Jacobsen 2007:21-28) Jag har i mitt examensarbete strävat efter att hålla de tre grundläggande etiska krav på en undersökning, dvs. informerat samtycke, krav på skydd av privatliv och krav på att bli korrekt återgiven. I och med att jag gjorde intervjuer, har jag sammanställt en intervjuguide, som Etix godkänt, samt andra viktiga dokument för att de etiska kraven skall uppnås, t.ex. ett foljebrev till informanterna där bl.a. informerat samtycke och konfidentialitet, uttrycks.

I många forskningssituationer är det nödvändigt att få ett godkännande från relevanta överordnande instanserna. Ifall de människor som väljs ut att delta i intervjun arbetar i en organisation eller ett företag där de är ansvariga inför andra i beslutshierarkin, eller eventuellt är utsatta, och därför skyddas av andra ansvariga, t.ex. barn, förståndshandikappade och vissa andra grupper står under andra beskydd, och tillstånd måste sökas. Tillstånd ska skaffas innan intervjuerna äger rum. (Denscombe 2000:142-143) Före jag började med mina intervjuer ansökte jag om forskningstillstånd av Esbo stad och fick det.

6 RESULTAT

Resultatet delas in i tre delar: faktorer som påverkar det första mötet med barnet, värderingar och förhållningssätt bakom bemötandet, och handledarnas upplevelser och känslor. I mina resultat kallar jag mina informanter A,B,C,D,E och F.

6.1 Faktorer som påverkar det första mötet med barnet

Det finns många faktorer involverade i det första mötet med barnet på ett mottagningshem. Den vanligaste uppsättningen av människor är handledarna på mottagningshemmet, socialarbetarna som hämtar barnet och barnet själv. Dessutom kan föräldrarna vara med, barnet kan komma med sina syskon och ibland kan polisen vara involverad. Förutom människorna i mottagningssituationen kan bland annat tiden på dygnet, omgivningen och själva situationen påverka det första mötet. Ett första möte är individuellt och alla situationer är olika. Det finns inget vanligt eller normalt första möte.

6.1.1 Handledarens uppgifter

I en ankomstsituation är det 2 handledare som tar emot människorna som kommer. Handledarna gör sinsemellan en arbetsfördelning så att den ena handledaren tar emot socialarbetarna och eventuella föräldrarna, och den andra tar emot barnet och koncentrerar sig på det. Det är viktigt att det finns tillräckligt med personal i ankomstsituationen, så att det första mötet framskrider som den ska till och med i den värsta möjliga situationen (A,B,E,D). Idealet är att man skulle ha så mycket tid som möjligt till bemötandet, men verkligheten är ibland annorlunda (E). Informant D påpekade att detta är ett utmanande tema, för att det inte finns ett sätt att handla vid det första mötet, och situationerna följer inte någon specifik formel. D konstaterade också att det är omöjligt att förutspå när ett barn kommer och därför kan inte handledarna så där bara öka antalet handledare i situationen och dylikt. I ankomstsituationen ska handledarna ta emot information från socialarbetarna och eventuella föräldrar om barnet och familjen, situationen hemma, vem som är vårdnadshavare, kontaktuppgifter, situationens bakgrund, barnets hälsotillstånd, vanor och rutiner så att man kan adekvat börja sköta om barnet (A,D,E,F). Handledarna skall försöka reda ut barnets vanor, så att ankomsten skulle vara lugn för barnet. Om föräldrarna är med kan man fråga dem, men om de inte är med kan handledaren försöka kontakta dem (B). Handledaren ska även reda ut om polisen farit iväg med någongendera föräldern (C). Barnet placeras enligt ålder på någon av avdelningarna. (A,C,E,F). Ifall det är ett barn som tidigare varit på mottagningshemmet, försöker man

placera det på samma avdelning som det tidigare var på, så att det har handledare som det känner från förut när det kommer (C).

När det kommer en anmälan om ett kommande barn börjar handledarna förbereda inför det första mötet så att barnet känner sig välkommet och att man väntat på det. Handledarna brukar ha ½h-2h att förbereda sig (A,B,E). Om mottagningshemmets socialhandledare inte är på plats och tar emot anmälan, har en avdelning en jourtelefon vart anmälan kommer (F). Handledarna brukar få något slag av grundläggande uppgifter om situationen och barnet vid anmälan. När man vet förhållandena varifrån barnet kommer är det bra att handledaren funderar över sin egen inställning till situationen (C). Till förberedelserna hör en hel del praktiska saker: att man bl.a. kollar en sovplats/ett rum, tandborste och handukar färdigt åt barnet. Handledaren ska också informera de andra avdelningarna och kolla att personalen är färdig att ta emot ett nytt barn, och att avdelningen och mottagningssituationen är lugn. (A,B,C,D) Informanterna D och E påpekade att de vill göra så mycket färdigt som möjligt, så att man i det första mötet har tid och kan koncentrera sig på att ta emot barnet och se dess behov i situationen. Vid det första mötet ska handledaren presentera sig själv, önska barnet välkommet och förklara och berätta om mottagningshemmets verksamhet och vardag åt barnet. Handledaren ska presentera mottagningshemmets utrymmen och visa det egna rummet, så att barnet vet att det har en plats på mottagningshemmet. Situationen hemma och krisen ska diskuteras, så att barnet förstår varför det är på ett mottagningshem. Handledaren ska vara närvarande, bjuda något att äta, hitta rena kläder och låta barnet tvätta sig vid behov (A,B,D,E,F). Det hör till att man kollar barnets yttre hållning (E,F). Handledaren ska göra ankomstsituationen så lätt som möjlig för barnet så att barnet känner sig tryggt och bekväm. Man ska låta barnet se sig omkring och gå på barnets villkor. Handledaren ska försöka tillbringa så mycket tid med barnet som möjligt och man ska bekanta sig med varandra. Handledaren ska lugna ner barnet och ta emot barnets kris. (A,B,E,F) Med små barn och babyn kan handledaren behöva uttrycka trygghet genom handlingar (t.ex. ta i famnen), gester och varm närvaro, för att orden inte skapar trygghet för barnet (A). Ifall föräldrarna är med ska handledaren tala, stöda och vara i situationen för både föräldern och barnet (C,D). Utvärderingsarbetet av barnets situation börjar genast när barnet kommer till mottagningshemmet (F).

6.1.2 Hur barnet själv kan påverka det första mötet

Alla informanter konstaterade att barnets ålder är en avgörande faktor i bemötandet. Att ta emot ett yngre barn kan innebära mer fysisk beröring och gester, t.ex. att ta i famnen, för att hitta kontakten med det (A,B,E). Men det viktiga med alla barn är att man lugnar ner det och är närvarande. Ibland kan det komma äldre barn i ett starkt emotionellt tillstånd. Barnet är kanske inte mottagligt för att börja gå i genom krissituationen. Då är det meningsfullare att först lugna ner det och sedan så småningom börja arbeta med krisen (E). Då beslutet för placeringen gjorts kan det för äldre barn vara svårare att stanna. Ett yngre barn vänjer sig lättare. (B) Beroende på barnets ålder och utvecklingsnivå kan det vara ändamålsenligt att barnet är närvarande i utredningssituationen. (C)

Vid det första mötet ska man "läsa" barnet, dvs. utgå från vad som är ändamålsenligt i situationen och höra och se barnets behov. Alla barn är enskilda individer. Vissa barn hittar sin plats genast och börjar göra saker, är öppna och bemöter de vuxna, medan andra kan vara rädda och i panik, gråtiga, ledsna, reserverade och behöver mer tid att anpassa sig till situationen. Ibland försvarar barnet situationen hemma och sina föräldrar. Barn reagerar på olika sätt och i olika utsträckning. Barnets personlighet är avgörande i första mötet. Också vad barnet har upplevt och hur det förhåller sig till situationen och handledaren påverkar det första mötet och hur barnet tar emot en ny person. Handledaren ska utgå ifrån hur barnet reagerar och försöka göra situationen positiv. Att få kontakt med barnet är individuellt. Vissa barn kan vara motvilliga till placeringen, medan andra upplever det som en lättnad (A,B,C). Om barnet är motvilligt försöker handledaren förklara situationen och mottagningshemmets uppgift så att barnet förstår. Om barnet är starkt motvillig ska man diskutera med barnet om orsakerna till motståndet. Handledaren ska lyssna och vara närvarande. Många barn tror ett mottagningshem är ett barnhem och de hamnar stanna här. Det är viktigt att förklara att detta är en kortvarig placering (30 dygn) då man utreder situationen hemma. Att ge lite tidsperspektiv på framtiden är viktigt. Osäkerhet i situationen är det värsta för barnet. (A,C) Om barnet är mottagligt och dess uppmärksamhet går först till leksakerna och till andra saker på avdelningen övergår barnet relativt naturligt till mottagningshemmet (A,B). Ofta är barnet i chock vid det första mötet, och det händer inte mycket. Barnet bekantar sig med området och människorna. Barnen är ofta förvirrade och känsliga, och uppträder ganska

snällt, ibland även ”översnällt” och talar inte så mycket. Mer sällan är de gråtfyllda och i ett starkt emotionellt tillstånd. Reaktionerna kommer när barnet känner sig tryggt och kan visa sin riktiga karaktär (,vilket kan vara veckor senare). Ibland kan första mötet gå bra och barnet inte reagerat så mycket, men första natten kan visa hur svårt barnet har när den bekanta vuxna inte är på plats.(B,C,E) Om ett barn berättar och diskuterar om saker underlättar det förståelsen i situationen. Ibland kan det berätta saker som det inte i ett senare skede skulle berätta, och för barnet kan situationens bra och dåliga sidor klarna när det uttalar högt vad det har på hjärtat. (C) Ett otryggt eller övergivet barn söker trygghet hos vem som helst. Dessa barn är på detta sätt lätta i en ankomstsituation. Ett otryggt barn eller ett barn som varit utan en vuxens uppmärksamhet kan vara nästan ivriga när de kommer till ett mottagningshem. För dem är situationen inte så överraskande att vara utan sina föräldrar. De är relativt lugna och kan vara intresserade av leksaker. Om barnen blivit omskötta, kan de vara mer förvirrade och spända i situationen. Många barn som kommer är dock övergivna.(B) Vissa barn litar för lätt och med vissa barn får man inte på något sätt byggt upp förtroende. Förtroende är utmanande att skapa (på 30 dygn) speciellt om det finns besvikelser i bakgrunden. (A,C) Vid det första mötet kan barnet uttrycka, ibland utan ord, att det är dess fel att det hamnat på mottagningshem, för att barnet varit dum eller uppfört sig dåligt, vilket handledaren ska diskutera med barnet. (F) Att använda beröring vid bemötandet är individuellt för olika barn enligt informant F. Man bör inte först gå och röra barnet, för att det kan finnas barn som inte alls tål beröring, vilket kan bero på att de aldrig blivit t.ex. kramade. Men det finns också barn som själv söker närhet och beröring (t.ex. att sitta i famnen). Informant B tar upp att beröring är centralare med yngre barn, men ett äldre barn måste respekteras, dvs. att du inte t.ex. kramar det före det själv vill det, och då måste en viss distans tas. Informant B tyckte att åldersgränsen för beröring är 6 år och uppåt.

6.1.3 Ledsagarna

Ledsagarna i en ankomstsituation är i första hand socialarbetare. De hämtar barnet till mottagningshemmet och ger handledarna information om situationen hemma hos familjen och alla kontaktuppgifter som behövs, det vill säga att de berättar om vad som har hänt, varför man har beslutat att placera barnet och all information om familjen de har

för tillfället. Det är 2 socialarbetare som är antingen från det egna området (Esbo är delat i olika områden utgående från stadsdelarna), eller från social- och krisjouren (som fungerar utanför kontorstid). Socialarbetarna är ansvariga för att barnet placeras, det vill säga att de har gjort beslutet om placeringen. Informant D tog även upp att det någon gång varit med en extra stödperson eller en (utomstående) person som varit med i situationen i ankomstsituationen. I vissa fall kan polisen vara med och följa barnet till mottagningshemmet (B,D,F). Informant D förklarar att polisens roll beror på varför polisen har kallats på plats. Det kan vara på grund av att ett äldre barn beter sig aggressivt och motsätter sig placeringen. I en sådan situation kommer polisen med för att ledsaga barnet till mottagningshemmet, för att försäkra att barnet kan bete sig sakligt och att barnet inte orsakar fara för sig själv eller andra. Polisens närvaro blir lugnande och inverkar positivt på barnet, för att barnet ser att det finns flera vuxna som vid behov kan begränsa dess handlingar. Polisens uppgift är alltså att försäkra att situationen hålls lugn och trygg för alla parter.

6.1.4 Föräldrarna och syskonen

Ibland kan föräldrarna vara med i ankomstsituationen. Att föräldrarna är med är vanligare på dagtid. På natten och vid brådsnande placeringar är de sällan närvarande i situationen. Ankomstsituationerna varierar för att familjerna är olika. Att föräldrarna är med påverkar det första mötet med barnet. Att barnet placeras på ett mottagningshem är en krissituation för föräldrarna. Ibland kan det vara så att barnet tar placeringen lugnare och föräldrarna är mer i kris och behöver mer av handledarnas uppmärksamhet. I en sådan situation måste handledaren kunna beakta både barnet och föräldrarna, och kunna hjälpa förutom barnet också dessa andra klienter efter sitt bästa (D). Ingen förälder ger sitt barn med glädje till fostervård, men för barnet kan det medföra en mjukare landning när föräldrarna är med och ser mottagningshemmet och möter handledarna. Föräldrarna kan ge barnet stöd, trygghet, acceptans och tillstånd att stanna på mottagningshemmet i och med att barnet ser att föräldrarna är med på det här och föräldrarna förstår att det är bra att situationen utreds. Föräldrarna kan ge sitt perspektiv på händelserna och handledarna kan börja samarbetet med dem direkt. Föräldrarna får information om mottagningshemmets praxis (t.ex. besökstider) och föräldrarna kan ge handledarna information

om barnet (t.ex. allergier, vanor, rutiner). Föräldrarna kan även berätta åt barnet när de kommer och ses nästa gång eller åtminstone höras av, så att barnet vet att det inte blir ensam. Om föräldrarna har en negativ bild av barnskyddet och motsätter sig placeringen kan det påverka barnet, vilket innebär att handledarna måste arbeta för att bryta ner den negativa fördom och försöka skapa en gemensam ton. Informant B uttryckte att det första mötet med föräldrar kan vara mer utmanande än första mötet med barnet. De flesta föräldrar vill ta hand om och bryr sig om sina barn, vilket underlättar mötet med handledarna. Ibland kan det även vara mor- eller farföräldrar eller någon annan familjemedlem med i ankomstsituationen (A).

Till ett mottagningshem kan det komma ett barn, men det är också möjligt att det kommer en syskonskara. Informanterna tar upp olika saker om att hur agera när det istället för ett barn kommer flera barn. Informant B, D och F anser att åldern är i centrum och att alla skall bemötas som individer, utgående från deras utvecklingsnivå och personlighet. Syskon är sällan varandra lika. Det är även viktigt att betrakta relationerna mellan syskonen och agera utifrån det. Informant C påpekar att man kan se om syskonen är jämlika, eller om någondera är mer omsörjare eller hela tiden förbjuder den andra att berätta om familjens saker, även om den andra vore mer öppen att diskutera. Informanterna A, E och F tog upp att syskonen ger trygghet åt varandra. Man strävar efter att syskon skulle sättas på samma avdelning för att då är de inte ensamma i krissituationen och har något bekant i situationen. Det som alla informanter var överens om var att syskonen i ankomstsituationen helst hålls tillsammans. Även om informanterna C och E senare påpekade att det ibland lönar sig att skilja åt syskon. Speciellt om det äldre syskonet har haft stor roll och mycket ansvar i det yngre syskonets omsorg. Då kan det vara bättre att skilja åt syskonen så att det äldre syskonet också får vara bara barn. Då barnen är på olika avdelningar är de inte totalt åtskilda. De får fritt gå och tillbringa tid, leka med och träffa sitt syskon mellan avdelningarna. Men när man skiljer åt syskon ska det förklaras varför det gör på ett sätt så de förstår.

6.1.5 Situationens karaktär

Att komma till ett mottagningshem är alltid en krissituation för barnet och familjen. Beror på krisens natur, vad som har hänt hemma och orsaken till att barnet placeras på mottagningshem påverkar det första mötet. Situationerna barn kommer ifrån är ofta mycket kaotiska och förvirrande (D). Situationen i sig självt är skrämmande, främmande och känsligt för barnet (A,B,C,E). Barnet hämtas till en ny plats, mottagningshemmet, av främmande personer. Barnet har tagits bort från det egna hemmets trygghet. Alltid när ett barn kommer till ett mottagningshem är det en situation av oro, och det finns många saker som ska redas ut. Informant C betonade att för ett barn är det unikt att komma till ett mottagningshem. För handledarna är att motta barn deras jobb, men för barn är situationen oftast den första. Hur ett barn bemöts kan ha långvariga följder på barns förtroende för vuxna. Informant A anser att när handledaren fått den första informationen om från hurdana förhållandet barnet kommer (t.ex. alkoholmissbruk) och är medveten om denna bakgrund, kan det underlätta bemötandet och handledaren kan förstå barnet bättre när han eller hon vet förhållandena bakom placeringen.

Placeringen kan vara brådskande eller en stödåtgärd inom öppen vården. Brådskande placeringar är till naturen plötsliga, för att det kan ske när som helst på dygnet. Stödåtgärder inom öppen vården är mer planerade och sker på dagtid. Informanterna C och E konstaterade även att ett första möte med barn kan vara att ett nytt barn finns på avdelningen när handledaren kommer på arbetstur.

6.1.6 Omgivningens inverkan

Omgivningen påverkar det första mötet. Speciellt på dagtid när avdelningens andra barn är på plats eller vakna. Om avdelningen är rastlös, har fullt liv, det är högljutt och handledarna har bråttom antingen på den egna avdelningen eller på grannavdelningarna kan det skapa otrygghet för det nya barnet. Barnet kan i början vara blygt och känsligt för de andra barnen. Dessutom påpekar informant E att det är väldigt trist om handledaren inte har tillräckligt med tid att motta det nya barnet om han eller hon hamnar att samtidigt se efter de andra barnen på avdelningen. Om avdelningen är lugn och barnet får en positiv upplevelse av omgivningen kan barnet ha det lättare att bosätta sig. De

andra barnen är nyfikna på vem som kommer och för att undvika stirrande kan man (enligt A, B och F) komma överens om att de andra barnen på avdelningen går annanstans, t.ex. till grannavdelningen eller ut och leka, under den tiden man mottar det nya barnet. På så sätt görs avdelningen också lugnare för mottagandet. Ifall de andra barnen är på plats i mottagningssituationen kan hur de förhåller sig till det nya barnet påverka själva barnet och situationen. Informant B påpekade att när ett barn kommer till ett mottagningshem utvärderar det omgivningen; om omgivningen är hotande eller inte för barnet. Därför är det relevant att göra omgivningen och situationen så lite hotande som möjlig och trygg för barnet. Vid ankomstsituationen ska man försöka välja en trygg och bekväm plats på avdelningen för barnet att diskutera på. Till exempel vid ett fönster som ger ljus och man kan titta ut ur det.

6.1.7 Tiden på dygnet

Barn kan komma vilken tid som helst på dygnet. Tiden på dygnet påverkar till en del på hur handledarna tar emot ett barn. På dagtid försöker man få in barnet med i vardagen, man bekantar sig med barnet och man kan gå djupare diskussioner med barnet (C,D, F). På dagtid strävar man efter att vara närvarande och tillgänglig för barnet hela tiden och skapa kontakten till det. Att komma på dagtid, skiljer sig till en del från att komma på nattetid. Diskussionerna och genomgången av krisen blir inte så djupgående på natten. Om ett barn kommer på natten gör man det mest relevantaste i situationen, är närvarande och sedan går barnet och lägger sig. På morgonen fortsätter man sedan fån var man blivit på natten. På natten är barnen trötta och då börjar man inte hålla på med en massa olika saker. På natten ska barnets grundbehov (t.ex. mat, hygien) i första hand tillfredsställas. Handledarna berättar och diskuterar det relevantaste i situationen och hör på barnets önskemål, men sedan ska barnet gå och lägga sig, om det har lugnat ner sig och bosatt sig så att det kan sova. Om barnet behöver tala så talar man med det. Natten skiljer sig också i att då sover de andra barnen och handledaren har mer tid att koncentrera sig på det nya barnet. På natten presenteras de viktigaste utrymmen som wc, köket, badrummet och det egna rummet på mottagningshemmet, och på dagtid kan man sedan presentera i större utsträckning området. Informant B konstaterade att tiden på dygnet inte har visat skillnader, och påpekade att bemötandet är individuellt och att det beror på

barnet och varifrån det kommer. Informant B utgår ifrån hurdant barnet är, för att det har mer tyngd hur barnet förhåller sig i situationen. Konstaterade dock att på dagen kan det för barnet vara lättare att komma och om föräldrarna är med, än på natten med socialarbetare.

6.1.8 Årstid, yttre hållning och festliga högtider

Ifall årstiden påverkar ankomstsituationen och bemötandet blev svaren delade. Informanterna A, B, C och E tog upp att man konkret observerar barnets klädsel i ankomstsituationen i förhållande till årstiden. Det betyder att man kollar att barnet är påklätt enligt årstiden. Man kollar också att barnet har alla kläder det behöver, t.ex. byteskläder, och om barnet inte har allt, så kollar handledaren vad mottagningshemmet har att erbjuda från deras klädförråd. Klädseln ger en bild på hurdan barnets grundläggande vård varit. Informant E tillade ännu att på sommaren är det viktigt att kolla att barnets hud inte är bränt om det är hetta. Endast informanterna E och F tog upp att det hör till det första mötet att kolla barnets yttre hållning. Till att motta ett barn hör hela barnet, från topp till tå, och att man samtidigt kollar i hurdant skick barnet är fysiskt, det vill säga att hur barnet ser ut när det kommer. Informanterna B, D och F konstaterade att själva bemötandet inte påverkas mycket årstiden. Informant F funderade på att man enligt årstid kan fråga barnet vad det tycker om att göra, t.ex. tycker man om att simma på sommaren. Informant B blev och fundera över att handledaren själv kanske mer tycker om sommaren, för att det är ljusare och att det egna sinnestillståndet är gladare på sommaren. Men att årstiden i sig inte påverkar så mycket på bemötandet. Handledaren bemöter barnet enligt sitt bästa.

Informanterna C och F tog upp att barn kan komma på högtider, t.ex. på julen. Inför olika högtider, som julen, förbereder man sig med att det finns t.ex. extra presenter som man kan ge barn i olika åldrar. Alla högtider stävar man efter att göra till en fest för barn. Informant F konstaterade att det inte är trevligt för barn att komma till ett mottagningshem på en högtid. Då kommer barnen från en familjefest eller någon annan festlighet till mottagningshemmet. Informant C berättade om ett fall där 2 barn kom på kvällen före julafton. Den 7-8-åriga pojken var arg och aggressiv, och svor för den

kommande julen. Föräldrarna var inte de lättaste heller och det var en hemsk kris för hela familjen. Den julen firade hela familjen på ett av mottagningshemmets avdelningar, och efteråt var föräldrarna även nöjda. Informant C tog också upp att det har kommit barn på deras födelsedagar. Då försöker man fira födelsedagen som man annars också skulle fira den. Det är viktigt att man beaktar det.

6.1.9 Utmaningar

Alla informanter tog upp en eller flera utmaningar i första mötet. Informant A konstaterade att bristande information och att om barnet är slutet, dvs. att det inte vill tala och öppna sin värld för handledarna, är faktorer som är utmanande utgångspunkter att börja arbeta ifrån. Informant B tog upp att det är utmanande om barnet är våldsamt. Ibland är också utmaningen för handledaren att vara den starkare parten oberoende av situationen, för att det är på handledarens ansvar att barnet stannar på mottagningshemmet. Handledaren måste kunna hålla masken, ha några knep i bakfickan och ha tillräckligt med hjälp i utmanande ankomstsituationer. Både informanterna C och F tog upp föräldrarnas motvilja till placeringen och negativa fördomar mot barnskyddet som utmaningar i det första mötet. Då måste man handledarna bryta dessa fördomar och arbeta för en gemensam ton som är för barnets bästa. En allmän utmaning som informant D tog upp var att handledaren inte vet vad som kommer att hända när barnet anländer och att det inte finns ett visst mönster man kan anta att situationen går enligt. Handledaren måste kunna justera sig och tillämpa sina handlingar enligt situationen. Informant D tog också upp att handledaren ska kunna dela sina resurser ifall det kommer många behövande klienter samtidigt som en utmaning. Ibland kan även barnets beteende orsaka utmaningar. Till exempel hur handledaren begränsar ett aggressivt och protesterande barn, så att det första mötet inte blir negativt. Informant D tog ännu upp som utmaning att kunna behärska de egna känslorna när man ser att ett barn mår dåligt och är ledsen. Utmaningen blir att kunna hålla en viss distans till barnets känslotillstånd utan att handledaren verkar kall, distanserad och likgiltig. Informant E såg som utmaningar att om barnet har specialbehov, t.ex. ett funktionshinder, och att om avdelningen är rastlös och handledaren inte har tillräckligt med tid för det nya barnet. Ibland finns det inte tillräckligt med resurser eller

handledare på arbete som kan stöda i situationen, då måste handledaren försöka enligt sitt bästa dela sig och sin tid.

6.1.10 Språkliga skillnader

De flesta (A,C,E,F) tog upp att saknaden av ett gemensamt språk eller språkliga skillnader utgör en utmaning i det första mötet. (Mottagningshemmet är finskspråkigt och därför hänvisas det till det finska språket.) Mottagningshemmets personal kan vissa språk t.ex. svenska och engelska. Informant E konstaterar att det är synd om handledarens språkkunskaper är så grundliga i något språk att man inte får uttryckt sitt budskap till barnet. Informanterna A, C och E konstaterade att ifall man inte kan kommunicera med barnet genom tal blir gester, kroppsspråk och miner centrala för att skapa förståelse och trygghet i situationen. Också det att man konkret tar barnet i handen och går tillsammans igenom t.ex. mottagningshemmets utrymmen. Informant F påpekar att speciellt med mindre barn, vars språkutveckling är ofullständig, är den fysiska omsorgen viktig. Exempelvis att handledaren tar barnet i famnen, kramar och ”paijar”. Informanterna C och E förknippar kulturen med språket. Ett barn är dock alltid ett barn, oberoende från vilken kultur barnet kommer. Man behöver ändå alltid komma underfund med vad som är bland annat barnets sömn ritualer (t.ex. lugnande musik, mjukisdjur) och dylikt. Informanterna C, E och F konstaterar att ofta talar barnen finska men inte föräldrarna eller att modersmålet inom familjen inte är finska. Då måste man komma ihåg att barnet inte kan vara tolk. Att ta emot barnets nöd är lättare om man kan kommunicera på finska. Informanterna A och F tar upp att man kan använda som hjälp olika kort med bilder och arbetsredskap för kommunikation. Informant B tyckte inte att språkliga skillnader var någon stor utmaning. Barnen bor i Finland och har hört finska. B litar på barns förmåga att lära sig ett språk. Om barnet inte har andra språkliga fördröjningar, så lär sig ett barn snabbt ett språk. Ett barn förstår mycket även om det inte talar.

6.1.11 Arbetsteamets stöd och hjälp, grannhjälp

Informanterna A, E och F tog upp att man vid behov kan använda sig av grannavdelningarnas hjälp vid det första mötet, för att t.ex. lugna ner situationen på avdelningen med att skicka de andra barnen till grannavdelningen en stund så att man får motta det nya barnet i lugn och ro. Informant B var den enda som tog upp arbetsteamets betydelse för att klara av arbetet. Om det är ett bra arbetsteam så kämpar man varandra framåt och stöder att intresset för arbetet uppehålls.

Sammanfattning

Handledaren ska trygga barnets tillvaro och tillfredsställa barnets grundbehov vid det första mötet. Om barnet kommer på dagstid kan handledaren diskutera och bekanta sig mer med barnet, medan grundbehoven är på natten centrala och att få barnet ner lugnat så att det kan börja sova. Handledaren ska alltid utgå ifrån barnet, dess behov och den aktuella situationen. Handledaren ska komma ihåg att situationen är en krissituation och för barnet ofta unik. Barnets ålder, personlighet och känslotillstånd är avgörande faktorer i det första mötet mellan handledaren och barnet. Till handledarens uppgifter hör att ta emot information om situationen, barnet och familjen av socialarbetarna och föräldrarna om de är närvarande. Ibland kan polisen vara närvarande för att trygga och lugna ner situationen. När föräldrarna är närvarande kan deras förhållningssätt påverka hur barnet upplever placeringen på mottagningshemmet. Handledaren ska också vid behov kunna hjälpa och stöda föräldrarna i situationen. Ibland kommer barnet med sina syskon, vilket innebär att syskonen har trygghet av varandra. Barnen ska dock bemötas individuellt och handledaren ska uppmärksamma hur de agerar sinsemellan. Omgivningen och de andra barnen på avdelningen kan också påverka hur barnet upplever det första mötet. I det första mötet kan det uppstå flera utmaningar beroende på människorna som är deltagande och situationens karaktär.

6.2 Värderingar och förhållningssätt bakom bemötande

Mottagningshemmets värden är öppenhet, gemenskap och tro på människan. Med dem bemöts klienten: öppet med tro på barnet och familjen. Man ska ha förtroende för varje människas bedömningsförmåga och alla får vara sig själva som de är. (A,E) Arbetet grundar sig på människovärdet, jämlikhet och att man tar hand om barnet individuellt. (F) Mottagningshemmet är en tillfällig plats var man vill att omsorgen är så bra som möjlig. Mottagningshemmet strävar till utveckling enligt åldern och barnets självständighet i arbetet med barn. Detta förverkligas bland annat genom att handledarna skapar gränser för barnen och att man uppmuntrar till självständighet i olika verksamheter. Till exempel har barnen ibland aldrig själv klätt på sig eller de har blivit matade, dvs. att de har regredierat för att föräldrarna inte har behandlat dem enligt deras ålder. På mottagningshemmet försöker man ta fast barnets utveckling enligt åldern. Man observerar och funderar tillsammans vad arbetet ska koncentrera sig på för att nå det utvecklingsskede åldern förutsätter. (B) Bemötandet ska ske enligt ålder, utvecklingsnivå och på ett genuint sätt. Det är en krissituation för barnet som ska göras så trygg som möjlig. Barnet ska få all stöd det behöver i situationen. Man ska gå på barnets nivå och i dess position, oberoende av ålder, och tala på ett språk som barnet förstår och gå i en dialog med barnet. (A,D,E,F) Det viktigaste i handledarnas arbete är krisarbetet och att motta barnet på ett så bra sätt som möjligt genom att höra barnet. Det är att ta emot krisen och att lugna ner barnet. Det är att genom det egna bemötande få kontakt med barnet och få barnet övertygat att man på mottagningshemmet tar riktigt bra hand om det. (E) Man ska uppmärksamma barnet och ger hela sin uppmärksamhet åt det. (B) Man ska kunna ge hopp om att sakerna ordnar sig och att från den här situationen går man framåt. (C) Förutom dessa värderingar och förhållningssätt genomfördes intervjuerna av: närvaro, individualitet, trygghet, att bry om sig, respekt och öppenhet i som grundelement för bemötandet.

Närvaro i situationen innebär att man koncentrerar sig på barnet (på dess känslor, på hurdan känslonivå det är, är det i panik, nyfiken eller lättad). Man ska gå på barnets villkor, vilket innebär att handledaren inte genast behöver fråga och reda ut, utan att han eller hon lyssnar på barnet. Det är att se och höra barnet när handledaren bemöter det. För att barnet är i kris är det viktigt att vara närvarande och skapa trygghet. Barnet ska inte lämnas ensam. Den handledaren som tar emot barnet håller barnet hela tiden nära

och går inte bort ur situationen i något skede, utan håller sig hos barnet och är tillgänglig. De vuxna finns till för att hjälpa, lyssna, ta i famnen och trösta (A,C,D,E) Individualitet vid det första mötet innebär att man mottar barnet som en värdefull individ. Alla barn är olika och man ska ta hand om dem enligt deras utvecklingsnivå, ålder och personlighet. Det är att bemöta ett barn individuellt, dvs. man går enligt dess villkor så långt som möjligt och tar alltid barnets individuella behov i beaktande och hör i vilken takt barnet är färdigt att gå vidare. Det individuella bemötande främjar att barnet har det lättare att stanna på mottagningshemmet. (A,B,D,F) Handledarnas uppgift är att göra en trygg tillfällig plats för barnet att vara på tills man får klarhet i vad fortsättningen är. Tryggheten är avgörande. Att handledaren välkomnar barnet och får det att känna mottagningshemmet är en trygg plats, när situationen är främmande för barnet. Att trygga barnets tillvaro är viktigt. (A,B,C,D,E,F)

... pitäisi pystyy asettuu siihen lapsen asemaan ja muistaa se että se lapsen hätä ja ihmetys tavallaan siitä että se on tullut ihan vieraaseen paikkaan eikä niin kuin tunne täältä ketään eikä tiedä niin kuin, tavallaan se hätä että se lapsi on poistettu sieltä omasta kodista ja omasta perheestä mikä on niin kuin ainoa, ainoa totuus minkä keskellä se lapsi on niin kuin tottunut elämään siihen asti... (D)

Man borde kunna ställa sig i barnets position och komma ihåg att barnets nöd och förundran över att komma till ett helt främmande ställe och inte känner någon på mottagningshemmet, och vet inte. Att den nöd att barnet är tagen från det egna hemmet och från den egna familjen, vilket är den enda sanning barnet är vant att leva i hittills. (D)

Förutom att barnet ska känna sig tryggt, ska barnet uppleva att handledaren bryr sig om det. En varm mottagning, att vara närvarande och visa kärlek främjar detta. Man ska tänka på och stödja barnet. Om ingen bryr sig om barnet så då stöder man inte det. Att bry sig om är viktigt. Men handledaren ska inte leva genom barnet eller utgående från att barnet tycker om honom eller henne, utan handledaren ska stöda barnet framåt. Det är inte meningen att barnet fäster sig fysiskt till handledaren, men att handledaren ändå strävar efter att ta bra hand om barnet och hitta dess styrkor och uppmuntra barnet. (A,B,D) Handledaren ska ha respekt för familjen, respekt för föräldrarna och respekt för barnet. Det är viktigt att komma ihåg att barnet är en del av familjen och att varje barn är värdefullt. Bemötandet ska vara värdigt. (B,C,D) En allmän öppenhet i situationen är att höra, förstå och ta emot barnets känslor som de kommer. Att visa att barnet får visa att det mår dåligt och göra uppror mot situationen. Barnet får ha vad som helst för känslor och uttrycka dem. Handledarna på mottagningshemmet har sett så många olika ankomstsituationer att inget är främmande för dem. Handledaren ska ta situationen med

den tanken att här och nu. Dessutom när man talar om situationen hemma är det bra att kunna vara öppen och tala om sakerna med deras rätta namn. (A,C,D,E)

Mutta jotenkin 10 vuotta kun tätä on tahkonnut niin tämä on meidän duuni, me otetaan vastaan ne kaikki just sellaisenaan kun he ovat.(E)

När man arbetat i 10år, så tar man emot alla sådana som de är. Man tar emot alla, det är handledarnas jobb. (E)

6.2.1 Vad ska man meddela barnet vid det första mötet?

Det viktigaste för handledaren är att meddela barnet vid det första mötet, antingen genom tal eller handlingar, är trygghet. Det är viktigt att barnet förstår att mottagningshemmet är en trygg plats för barnet, att handledarna är där för att ta hand om barnet och att barnet inte lämnas ensam. (A,B,D,E,F) Barnet borde få en bild av att handledarna är på barnets sida, att de förstår och att de tar emot känslor. Att barnet får uttrycka sina känslotillstånd på alla sätt inför handledarna. Handledarna ska visa barnet att de bryr om det, att de är närvarande, att de lyssnar och är lugna vuxna som respekterar barnet. Handledaren ska på barnets nivå berätta att barnet inte gjort någonting illa eller fel, och att det är de vuxna som ska reda ut saker, för att det inte går bra för de vuxna. På mottagningshemmet arbetar man för att sakerna ska bli bättre och att familjen ska ha det bra igen. (A,C,D,E,F) Handledaren ska förklara att situationen hemma är för tillfället under utredning och ge hopp om att från den här situationen klarar man sig framåt. Barnet ska inte behöva oroa sig och att det inte är någon fara. Det kan vara viktigt att handledaren uttrycker att föräldrarna klarar sig hemma, för att alla barn ofta är oroliga för sina föräldrar. (B,C,E) Det är också centralt att barnet uppfattar att kontakten till familjen och de nära människorna behålls och att det uppehålls aktivt under placeringen. Mottagningshemmets uppgift är att stöda på alla möjliga sätt familjen och skapa ramarna för att föräldrarna har det lätt att komma och hälsa på sina barn under trygga omständigheter. Det är även viktigt att barnet får veta att föräldrarna kommer till mottagningshemmet om handledaren vet att de kommer, även om de emellanåt far bort. Handledarna ska vara ärliga mot barnen i alla situationer. Man behöver inte berätta varje detalj, men att tona ner och mjuka till sakerna är inte heller meningsfullt. Barnen har ändå levt familjens vardag och man skall tala om sakerna som de är. (A,B,E)

6.2.2 Professionalitet och handledarens roll

Professionalitet är att du har en professionell etik som styr handlingarna. Du har en orsak till att göra som du gör, för att du vet varför barnet har kommit till mottagningshemmet. Professionalitet är också att du är neutral i situationen. Du är inte där för att anklaga föräldrarna och du är heller inte själva föräldern. Om föräldrarna är med vill du som professionell göra mottagningshemmet till en plats vart föräldrarna känner att de kan och vill lämna sitt barn. Du ska sträva efter en atmosfär, var föräldrarna kan känna lättnad i situationen. Som professionell respekterar du föräldrarna. Oberoende av vad som hänt hemma hos barnet, får den professionella aldrig kritisera barnets föräldrar. Barn är alltid lojala till sina föräldrar och får själv anklaga sina föräldrar, men om någon annan gör det är det en kränkning mot barnet. (C,B) Den professionella måste se varje familj individuellt. Arbetet startar från familjen, hur ni kommer att arbeta tillsammans och hurdana behov familjen har. Familjen och föräldrarna är experter på sina barn. Arbetet innebär att lyssna på föräldrarna och arbeta tillsammans med dem. (F)

Den professionella etiken är hur du väljer att ta emot barnet, vilket du inte gör hur som helst. Bemötandet börjar från att dörrklockan ringer och du välkomnar de som kommer. Du vill att bemötandet är vänligt och tänker också på dina gester. Du vill ge en bild på att du är en tillförlitlig person. (B) Du ska kunna professionellt bemöta vem som helst, när som helst, oberoende från hurdana förhållanden man kommer ifrån och varför man kommer. Till professionalitet hör att man inte uppehåller eller fastnar i ett visst arbetsystem. Handledaren ska kunna utgå ifrån barnets individuella behov och i vilken takt barnet är färdigt att framskrida. Det är viktigt att man i bemötandet kan skapa det egna handlingssättet utifrån den situationen. (D) Till professionalitet hör att acceptera barnet som det är. Som professionell tar du emot krisen och försöker förstå barnet. Du kan ta emot känslor, men som professionell kan du inte gå med i barnets känslotillstånd. Du måste kunna hålla distans, för att du är till ingen nytta om du börjar gråta på samma sätt som barnet. Men det är också viktigt att visa vad du känner och förståelsen för vad situationen är. (B,C) Som professionell har du inte tid att fundera på dina egna känslor i ankomstsituationen, utan då är barnet i fokus och du uppmärksammar det. Professionalitet är att du kan oberoende av situationen bemöta barnets behov och själva barnet i situationen. (D,E) Professionalitet är att du kan avstå från dina fördomar och att du inte gör

sådana när det kommer en anmälan om ett nytt barn och du får den första informationen om det. Till exempel kan det vid samtalet om ett nytt barn sägas att barnet är aggressivt och poliserna är med, men när barnet kommer in genom dörren på mottagningshemmet kan det ha under resan lugnat ner sig och det kan vara ett helt annorlunda barn. Situationen och barnet ska tas emot med principen här och nu, och som professionell ska du vara 100% närvarande i situationen. (D,E) Som professionell ska du sätta dig in i barnets situation och fundera på saker ur barnets perspektiv. Hurdana saker som tröstar barnet i situationen och vad kunde göra övergången lättare till mottagningshemmet. Professionaliteten innebär barncentrerat arbetssätt. (E) Den professionella ska aldrig lova för mycket. En handledare kan lätt lova att allt blir bra och att barnet kommer nog hem ännu, men det en handledare måste komma ihåg är att han eller hon inte vet hela bakgrunden och vad allt där finns i den. Handledarna vet vad som har hänt i situationen som orsakat att barnet hämtas till mottagningshemmet. Handledaren ska kunna ge hopp åt barnet, men inte för mycket och inte onödigt hopp. (C) Genom att vara professionell, visa aktning och förståelse kan du bryta ner hotande beteende t.ex. med föräldrar. Du ska inte bli skrämmd av hotelser och liknande, för att en situation då barnet placeras på ett mottagningshem är svåra för alla. (C) Den professionella vill, oberoende av situationen, att bemötandet är professionellt. Det innebär att du är motiverad att göra ditt arbete, dvs. att du ska vara motiverad att ta hand om och bemöta barnen. (B)

I det första mötet ska handledaren göra situationen trygg och varmt välkomna barnet till mottagningshemmet. Handledarens roll är att vara närvarande och skapa en lugnande atmosfär i situationen. (A,D) Att vara närvarande innebär att allt som handledaren gör i mottagningssituationen: diskuterar, lyssnar, tröstar, observerar och tar emot information av socialarbetarna och berätta om mottagningshemmets verksamhet för barnet och föräldrarna. (E,F) Handledarens roll är att ta emot och ge en bild på situationen. Handledaren ska försöka agera professionellt med varje barn och skapa ett utrymme för varje barn. Att handledaren har möjlighet, skapar och ger barnet utrymme innebär att han eller hon tar bort alla störande faktorer i situationen, och är förberedd att ta emot den enskilda individen. (B) Handledaren ska skapa åt barnet känslan av att handledaren är där för barnet, t.ex. när barnet har behov att tala. (C,E) Barnet har rätt till alla sina känslor. Handledaren ska ha tid till barnets sorg i situationen när känslorna kommer. (A) Handledaren ska motta barnets kris och allt som kommer i situationen. Handledarens roll in-

nebär att acceptera barnet som det är och kommer i sin helhet. Handledaren ska vara den starka i ankomstsituationen och ta emot barnets känslor. Handledaren ska lyssna på barnet, på dess frågor och oro. Handledarens roll innebär att ha öppenhet i situationen.(C,A) Handledaren ska kunna hålla en professionell distans till barnet och föräldrarna. Handledaren är en person de möter för första gången, vilket innebär att handledaren tar emot barnet på ett vänligt sätt. (B) Handledaren ska förklara att mottagningshemmet är en trygg plats att vara på under tiden situationen är i kris hemma. Handledaren ska förklara att kontakten med föräldrarna fortsätter och att ett mottagningshem är en plats var man får se sina föräldrar. Handledaren ska även förklara att man på mottagningshemmet arbetar för att situationen hemma skulle bli tryggare och bättre för barnet. Handledarens roll är att se hur mycket barnet kan motta i situationen och enligt det berättade om saker. Handledaren ska inte ge för mycket information på en gång, utan så småningom mer och mer. Handledaren ska vara rättvis och ärlig i alla situationer. Handledaren ska tala öppet och ärligt om allting, vilket i sig främjar att förtroende uppstår.(A) Handledarens roll är att skapa en dygnsrytm åt barnet och en normal vardag, vilket kan innebära att sätta gränser och på så sätt skapa trygghet. Ibland kommer barn från en omgivning där det inte funnits några gränser alls.(F)

6.2.3 Handledarens egenskaper

Att vara handledare innebär att ha en hel del egenskaper. Alla handledare förväntas inte ha alla egenskaper och som informant E påpekade att det är ca 30 handledare på mottagningshemmet och alla är olika. Alla gör detta arbete med sin personlighet och på sitt sätt. Informant E tänkte också att de ändå gör vissa saker på ett ganska liknande sätt, för att alla vet att det viktigaste i arbetet är att gå igenom krissituationen med barnet.

Förmågan till empati kom upp med hälften av informanterna (A,C,E). Detta förklarades med att alla som jobbar med barn borde kunna vara empatiska och genuina i situationen, vilket gör det lättare för barnet att lita på och närma sig handledaren. Empatiförmågan är viktig också för att man erfar barnets känslor och kan förstå bakom barnets beteende. (Till exempel att barnet uppför sig aggressivt för att det mår dåligt och vill ha uppmärksamhet.) Empatiförmågan uttrycks i att handledaren kan lyssna på barnet. Informant F

tog upp att handledaren ska ha sensitivitet i situationen, för att det är en svår situation för en familj att komma till ett mottagningshem. Handledaren ska kunna genom sin egen hållning skapa trygghet i en kaotisk situation. Att vara en trygg vuxen, att visa och skapa trygghet i situationen togs upp. (A,C,D) Handledaren ska också kunna vara lugn (B,D,F), men också kreativ i situationen (B,D,E). Kreativitet och påhittighet är till nytta för att man med varje barn ska hitta vad som passar just det barnet. Handledarna ska vara pålitliga och värdiga förtroende (A,B). En handledare ska ha lägesuppfattning, alltså att vara situationsmedveten, ha situationen under kontroll och hela tiden vara den närvarande vuxna i situationen. (A,D,E) En handledare ska kunna kontrollera sina känslor, dvs. att hålla distans i situationen utan att verka kall, likgiltig och alltför distanserad. Handledaren ska kunna visa förståelse och tolerans. (C,D) Men samtidigt borde en handledare vara bestämd och målmedveten, för att det skapar trygghet i en osäker situation. (A,C)

Egenskaper som en handledare vore bra att ha eller vara och som kom separat upp var: flexibilitet, inte för högljudd, positiv, varm, vänlighet och att vara naturlig i situationen. En handledare ska kunna lita på sig själv och veta att man kommer överens med olika människor. En handledare ska ha organisationsförmåga och veta vad han eller hon talar om när barn diskuterar med barnet. En handledare ska inte vara skrämmande och genom att fråga, presentera olika saker och le försöka medvetet beakta barnet. En handledare ska inte heller bli förvirrad eller förbluffad. En handledare ska kunna skapa hopp om framtiden. Av en handledare ska man se att han eller hon vill göra detta arbete och att han eller hon trivs på arbetet. En handledare ska visa att han eller hon tycker om barn och att man har erfarenhet av att jobba eller vara med barn. Det är även viktigt att visa att ett barn inte bara är en av många barn, utan att varje situation och barn är individuell och man arbetar från att alla är olika och unika.

Sammanfattning

Mottagningshemmet har sina värderingar som handledarna grundar sitt arbete och bemötande på. De värden och förhållningssätt som genomsyrade mina resultat var: närvaro i situationen, individualitet, trygghet, respekt, öppenhet och att bry sig om. Barnet ska bemötas individuellt enligt dess ålder, utvecklingsnivå och utgående från dess position, dvs. att handledaren beaktar barnets perspektiv. Handledaren ska framskrida på barnets

villkor, vara närvarande och lugnande i situationen, skapa trygghet i situationen och visa att man bryr sig om barnet. Handledaren ska hålla sig öppen och respekterande inför klienten. Handledaren bör ha tid att ta emot det enskilda barnet och dess kris. Handledaren ska vid det första meddela barnet om att mottagningshemmet är en trygg plats med trygga vuxna som är där för barnet och som kan ta emot allting barnet kommer med. Dessutom är det viktigt att barnet får veta att kontakten till familjen behålls och att situationen är under utredning. I det professionella bemötandet styrs handledarens handlingar av en professionell etik. Handledaren kan välja sitt sätt att bemöta på och ska utifrån varje situation skapa ett lämpligt handlingsätt. Det professionella bemötandet innebär att handledaren håller sig neutral oberoende av situationen, respekterar sina klienter och accepterar dem som de är. Det innebär även att kunna hålla en viss distans till klientens känslotillstånd och att vara ärlig och inte lova för mycket i situationen. Att vara handledare innebär att ha en hel del egenskaper. De centralaste är empatiförmåga, att kunna visa trygghet, kreativitet, att ha lägesuppfattning och att kunna hålla den professionella distansen till klienten.

6.3 Handledarnas upplevelser och känslor

Informant B hade själv blivit överraskad över att barnen kommer någorlunda lätt till ett mottagningshem och att de inte gråter i situationen. B hade erfarenhet av en 12-årig pojke och 7-årig flicka (skilda fall), vilka båda hade uppfört sig lugnt och ankomsten hade gått lugnt till. Informant B hade också erfarenhet av att ett barn som man bara talat engelska med lärde sig finska på mottagningshemmet och finskan blev barnets starkare språk. Informant B konstaterade att som tur har det ännu inte kommit ett barn som är så rädd p.g.a. av att det blivit så misshandlat. Men det är vanligt att barnen är övergivna. Informant C hade förstått hur viktig det första mötet på natten är, när C varit med om att ett barn kom ihåg efter en vecka eller liknande att det var C som tog emot det. Barn kommer ihåg den första kontakten. Första kontakten är viktig, och det är viktigt för handledarna att komma ihåg det. (Informant B tog upp samma tanke i ett annat sammanhang, och poängterade att barn kommer ihåg personen som var i det första mötet

och att just den personen som såg mig då.) Informant D tog upp att de sorligaste fallen är barn som kommer med attityden att det inte känns någonstans. Att du är ilsken och gråter är ännu normalt. Men att bli tagen bort hemifrån på natten, att komma med främmande människor och vara bara att ”tjåna, aj det här är mitt rum, god natt”. Det är kusligt. Informant E berättade att det någon gång hade varit en autistisk pojke med persiska som modersmål på mottagningshemmet, och att autismen medförde sina egna utmaningar i vardagen. Informant E berättade också om en gång då handledarna inte lät ett barn komma till mottagningshemmet. Det var en 7-8-årig flicka som var på väg att hämtas med ambulans till mottagningshemmet. Där satt handledarna gränsen. Till mottagningshemmet ska man komma på sina egna ben genom dörren. Lyckade möten enligt informanterna var att få situationens hotfullhet att försvinna (C), är de som man haft tillräckligt med tid till barnet (E) och de där man får snabbt kontakt med barnet, och sådana där man märker att barnet har det på något sätt bra att stanna på mottagningshemmet (F).

Informanterna A, B och E ansåg inte att de hade varit med om utmanande erfarenheter eller om erfarenheter som de blivit och fundera över. Informant A konstaterade dock att när man ser barnets fruktan och nöd, rädslan och paniken av att hamnat till mottagningshemmet är en av de mest hemskaste situationer för handledaren. Att allt som kan förknippas till barnets nöd gör känslan av att man börjar arbeta igen. Informant B konstaterade att mötet med föräldern kan vara mycket mer utmanande än mötet barnet, i och med att föräldern är i kris och tänker att han eller hon är en dålig förälder och att den inte vet hur han eller hon ska klara sig. Informant C berättade om en erfarenhet när 5 barn, syskon, alla mellan 3-10 år och de lugnade inte ner sig eller bosatte sig på något sätt. De skrek och grät så mycket, och till slut sattes alla på samma rum med madrasser på golvet. Men alltså inget tal, ingenting gick fram till dem. Att det var barn i panik, och nog var handledarna det också. Informant D har inte varit med om misslyckade mottagningssituationer, men har nog varit med om utmanande då man tänkt efteråt att hur man med de resurserna och i den situationen klarade sig så bra sist och slutligen; D har varit positivt överraskad. Det är flera gånger som informant D har känt att resurserna inte är tillräckliga, eller så bra som D skulle ha velat. Ibland skulle det vara bra att ha 2 handledare för barnen på avdelningen, 2 handledare för socialarbetarna och föräldrarna och ännu 1 för barnet, att sådana utopistiska drömmar har informant D haft. Men med hän-

syn till omständigheterna har de klarat sig bra. Informant F:s utmanande erfarenhet var när en ungdom hämtades med polisen. Den unga stannade i tamburen och vägrade komma och diskutera till köket, och det tog sin stund före motståndet lättade till.

Det första mötet med barnet väcker alltid känslor hos informanterna. Känslorna som väcks är beroende av själva situationen, hurdan information man får och barnet. Informant A:s känslor är relaterade till sorg och oro för barnen. Informant B berättade att känslan som uppstår är en liten spänning över hur bemötandet kommer att gå, för att man inte kan veta det i förväg. Informant C: känslor som väcks är relaterade till medlidande och att det är trist att såhär händer, speciellt på nattetid. Informant E uttryckte att känslorna beror på arbetssituationen på avdelningen. För att det då var för tillfället lite barn på avdelningen skulle ett nytt barn varit helt ”jee jee” och det skulle ha varit trevligt att börja arbeta med det grundläggande arbetet igen. Men ifall mottagningshemmet skulle vara helt fullt, skulle nog första tanken vara att ”oj nej”, att vart skall vi få dem att rymmas. Och om avdelningen har små barn i gruppen och den första informationen är att det är ett äldre barn med eventuella beteendestörningar, medicinering för psyket, aggressioner, så börjar man nog och fundera och känna lite spänning på att vad ska det nu bli av det här och hur kommer gruppen att fungera. Informant A och D påpekade att man efter att situationen är över har mer tid att bearbeta känslor som väcks. Informant D tog upp att man inte har tid för sina egna känslor i ankomstsituationen, för att då är det barnet som är i fokus. Informant F påpekade till slut att känslorna kan förändras under placeringens gång, då man lär sig känna barnet och får mer information om familjen.

Sammanfattning

Handledarna har olika upplevelser av det första mötet. Erfarenheter som togs upp var utmanande och lyckade, och hurdana känslor handledarna upplevt i det första mötet. Ett bemötande väcker alltid känslor hos handledaren och de är individuellt bundna till hur handledaren upplever situationerna. I själva ankomstsituationen har inte handledaren tid för att bli och fundera på sina känslor, men efter att situationen är över kan handledaren bearbeta och fundera på känslorna och upplevelserna som situationen framkallat.

7 ANALYS OCH DISKUSSION

I min analys och diskussion utgår jag från mina frågeställningar och försöker svara på dem med hjälp av resultaten och teorin jag samlat ihop. I slutet tar jag även upp arbetslivsrelevansen och fortsatta forskningsidéer.

7.1 Faktorer som påverkar det första mötet

Det första mötet med ett barn på ett mottagningshem innefattar många olika faktorer. Förutom människorna som är deltagande i mötet påverkar bland annat situationens karaktär, tiden på dygnet och omgivningen på hur det första mötet framskrider. Enligt Ervast & Tulensalo (2006:26-28,33,61) är det viktigt att bemötandet inte definieras utifrån yttre faktorer som till exempel symptom eller diagnoser. I mina resultat påpekades att handledaren ska glömma sina förutfattade meningar och öppet bemöta barnet oberoende av hurdant barn och hurdan situation det kommer ifrån. Mitt resultat om att det är flera faktorer som påverkar det första mötet stöds av Johansson (2006:150-154,158-162) resonemang att det professionella mötet varierar pga. olika sociala sammanhang och miljöer, olika arbetsmetoder och att de personliga egenskaperna är i stor roll. Madsen (2001:147,201,212) talar om att det är två olika livsvärldar och två olika erfarenhetsvärldar som möts. I mina resultat är det alla faktorer som påverkar det första mötet (handledarna, barnet, familjen, tiden på dygnet etc.), men även de förhållningssätt som handledarna grundar sina handlingar på.

I det första mötet reagerar deltagarna på varandra. Carlander m.fl. (2001:15,36,49,63) konstaterar att reaktionerna styrs av vårt inre; våra erfarenheter, förväntningar och tolkningar av situationen. I mina resultat stöds detta av att handledarna utgår ifrån situationens karaktär och själva barnet i sina handlingar och i sitt bemötande. Hur barn reagerar och tolkar situationen är avgörande för hur handledaren tar emot det. Men även handledarnas handlingar påverkar barnets upplevelser av situationen. Det är ett möte mellan handledare och barn, var handledarens handlingar, ord, hållning m.m. påverkar barnet, och tvärtom: att barnets känslotillstånd och handlingar påverkar handledarens bemötande och agerande. För att handledaren ska kunna trygga barnets tillvaro och tillfredsställa grundbehoven vid det första mötet ska han eller hon vara förbered på allt och ha öppen-

het i situationen. Detta påminner om Johanssons (2006:150-154,158-162) tanke om att den professionella ska vara medveten om olika faktorer som sätter ramar omkring och definierar möten för att kunna påverka möten. Som faktorer tar han upp sociala och kulturella sammanhang, som präglas av regler, rutiner, förhållningssätt, synsätt, stereotyper och förklaringsmodeller. Genom att utveckla medvetenhet av faktorer som påverkar menar Johansson att man kan röja hinder för kommunikation. I mina resultat kommer det fram att det är viktigt för handledaren att kunna skapa kontakt till barnet och familjen, och kunna föra diskussioner med dem, dvs. kunna kommunicera med klienten för att uppnå sina strävanden för arbetet. Øvreeide (2001:13,20) påpekar att för att kunna skapa en dialog med barnet, måste den professionella förstå, möta och hantera den dialogmodell barnet har inom sig. Detta innebär i mina resultat att kommunikationen ska vara anpassad till barnets ålder, utvecklingsnivå, behov och utifrån barnets perspektiv eller upplevelse av situationen. Kommunikationen och bemötandet kan innebära fysisk beröring t.ex. för att skapa en känsla av trygghet för barnet. Ervast & Tulensalo (2006:62-63) hävdar om att barnet ska ha friheten att tala eller avstå från det. Den professionella ska vara uppmärksam på vilket sätt barnet uttrycker sig. Med babyn och småbarn ska den professionella hitta ett sätt att bemöta barnet ordlöst och höra dess erfarenheter, även när barnet inte talar om dem. Med babyn och småbarn anser jag att handledarna använder sig av intuition för att uppfatta barnets behov och upplevelser. Vilén m.fl. (2002:71-72) definierar intuition som en förkänning eller aning, känsla och insikt (på ljusets hastighet) på tillstånd, tankar och inre meningar om den andra människans individualitet och inre hållning.

Barn hämtas till mottagningshemmet av socialarbetare. Klientskapet inom barnskyddet och utredningen av barnskyddsbehovet börjar tidvis från när social- och krisjouren ingripit i familjens situation. Som Lahti (2008) tar upp får socialjouren direkt konkret information om klientens familjesituation och vardag när de ingriper. Barnets verklighet och vardag förstår med genast i en akutsituation. Denna information och inblick i barnets och familjen situation förmedlar social- och krisjourens socialarbetare till handledarna på mottagningshemmet när de hämtar barnet. Den vanligaste uppsättningen av människor vid det första mötet på ett mottagningshem är handledarna, socialarbetarna och barnet. Handledarna och socialarbetarna är de professionella och har sina arbetsuppgifter. Detta innebär som Johansson (2006:150-154,158-162) säger att maktfördel-

ningen är ojämn vid det professionella mötet. Klienten, dvs. barnet, möter de professionella, men också ett institutionellt system, dvs. barnskyddet. Vilén m.fl. (2002:65-66) tar även upp att förhållandet mellan klienten och den professionella inte kan vara jämlik i och med att det är klientens behov och resurser som definierar interaktionen. I det första mötet utgår handledaren från klientens, dvs. barnets och familjen, behov och resurser och strävar efter att stöda och hjälpa klientens situation. Detta antyder om att mötet mellan handledare och barn inte är jämlik för att de innehar olika roller och positioner. I mötet med barnet är handledaren den professionella som gör sitt arbete och har ett mål med sitt arbete. Madsen (2001:147,201,212) talar om ett pedagogiskt möte som alltid har mål i sig och var pedagogen ingår i ett ansvarsförhållande gentemot klienten, vilket betyder att bemötandet aldrig är förutsättningslöst. Detta motsätter sig mina resultat delvis. Mina resultat hävdar om att handledaren ska vara så öppen som möjlig i bemötandet, men som Madsen ovan påpekar är det inte helt och hållet möjligt för att handledaren ska inneha den professionella rollen också. I ett bemötande är barnets och den vuxnas roller är olika. Det är handledaren som tar emot, diskuterar med, lyssnar på, tröstar osv. barnet, som tas emot individuellt och accepteras som det är. Det läggs inga förväntningar på barnet, dess känslor och beteende. Detta överensstämmer med Mattila (2011:15,18,23) som tar upp att barnets och den vuxnas roller är olika. Den vuxna har mer ansvar i mötet som kommer fram genom att barnet inte förlorar sin trygghet, sin självrespekt och att det upplever att det är uppskattad. Barnets roll är att berätta sin egen historia. I mitt resultat är barnets utvecklingsnivå avgörande för det första mötet, vilket bekräftas av Mattila (2011:15,18,23) och hon tillägger att det är för att barnet bygger sin självkänsla och sina sociala förmågor beroende på i vilket utvecklingsskede det är.

Föräldrarnas påverkan kan ses som positiv eller som negativ. Som Carlander m.fl. (2001:13-16,36,49,63) tar upp kan möten med arga och frustrerade människor som är ilska på sitt liv eller sin situation bli otrygga möten. En förälder lämna sällan sitt barn med glädje på ett mottagningshem och de kan förhålla sig negativt gentemot barnskyddets ingripande. Då föräldrarna har det svårt är det handledarens uppgift att stöda och hjälpa dem också. Enligt Carlander m.fl. (2001:13-16,36,49,63) ska man försöka förstå orsakerna bakom och försöka hitta nya möjligheter och lösningar på konflikterna som uppstått. Till det första mötet med barnet kan medföra att handledaren också ska bemöta och uppmärksamma föräldrarna i situationen, ifall föräldrarna är med. Då är det viktigt

för handledaren att kunna förstå och höra föräldrarnas synpunkter och ta emot deras kris. Detta tar Uramos (2008) Pro-gradu-avhandling tag i om att bemöta föräldrar inom barnskyddet.

7.2 Värderingar och förhållningssätt bakom handledarnas bemötande

Blennberger (2006:228-230) menar att bemötande uppstår av respekt, vänlighet, tillit, jämlikhet, empati, medkänsla, stöd, uppmuntran, tröst, konfrontation, kritik och humor som "lätthet". Nästan alla av dessa faktorer är inblandade i det första mötet med barnet. Mattila (2011:15,18,23) menar att respekt, aktning för, pålitlighet och omsorg är i centrum för gott bemötande. Värderingar och förhållningssätt som ligger bakom bemötandet på mottagningshemmet är trygghet, närvaro, öppenhet, individualitet, respekt och att bry sig om, och dessa påverkar hur handledaren bemöter barnet professionellt. I all bemötande uppstår etiska aspekter (Blennberger 2006:228-230) som har sin grund i hurdan grundinställning man har inför olika människor och människogrupper. Ervast & Tulensalo (2006:26-28,33,61) anser att människouppfattningen och förståelsen för barnet styr arbetet. Till mottagningshemmets värderingar hör tro på människan, öppenhet och gemenskap. Att man bemöter öppet med tro på barnet och familjen. Detta kan ses som en del av mottagningshemmets människouppfattning, som handledarna försöker agera efter. Madsen (2001:14-19,57,144,157) talar om att socialpedagogens professionalitet innebär förmågan att se den andra människans perspektiv. I mitt resultat överensstämmer detta med att handledaren ska kunna se situationen utgående från barnets perspektiv, dvs. att sätta sig in i barnets position och låta dets styra handledarens handlingsätt vid bemötandet.

Etik är medvetet och kräver att människan ifrågasätter sig själv och sina handlingar och inte tar något för givet (Vilén m.fl. 2010:62). Madsen (2001:190-191) tar också om att etik är grunden till hur man bör handla i förhållande till andra människor. Detta stöder tanken i mina resultat att handledaren ska ha en professionell etik som innebär att man väljer sitt handlingsätt och hur man bemöter klienten. Som Carlander m.fl.

(2001:36,45,49) uttrycker det kan man inte välja sina klienter, men man kan välja sitt sätt att bemöta och kommunicera med dem, vilket innebär att den professionella kan knyta kontakt och fungera med alla människor. God yrkesetik innebär att man strävar efter att göra sitt bästa, dvs. klientens bästa (Mattila 2007:22,49,51). I det första mötet strävar handledaren att göra enligt barnets bästa genom att trygga dess tillvaro och tillfredsställa dess grundbehov. På den professionella ställs det krav från omgivningen och den professionella ställer krav på sig själv om att vara omhändertagande, hjälpan- de, förstående och stödjande (Carlander m.fl. 2001:36,45,49). Den professionella får också roller av klienten (Vilén m.fl. 2010:64). Barnskyddets servicesystem ställer krav på handledaren, men även de människor man arbetar med (klienterna och arbetskollegorna). Handledaren strävar efter att hjälpa, stöda och förstå klienterna och de har som mål att omsorgen ska vara så bra som möjlig. Detta innebär även delad expertis med klienten, vilket Vilén m.fl. (2002:57-59) tar upp. Det vad handledaren gör är han eller hon att lyssnar på klienten och låter klienten ge information åt handledaren. Klienten är expert på sitt liv.

Man ska kunna ta emot och hantera barnets reaktioner utan att själv förlora struktur och kontroll (Øvreeide 2001:199). Madsen (2001:181) hävdar om att den professionella kontakten ska innebära en viss professionell distans. Øvreeide (2001:17-18) menar att den professionella distansen är central för att annars kan arbetstagarens känslor bli styrande i arbetet med barnet. Detta överensstämmer med mina resultat. För en handledare är det viktigt att kunna hålla en professionell distans, så att man inte går med i barnets känslotillstånd. Dock är viktigt att kunna visa förståelse för situationen och att alla barnets reaktioner och känslor är accepterade och får uttryckas. Respekt för barnet framträder på samma sätt som man respekterar vuxna: genom att ge varje människa det livsrum hon är avsedd till, värdera hennes livsberättelse, behandla henne bra och genom att skydda hennes grundläggande rättigheter (Mattila:2007:22,49,51) Man ska heller inte orsaka skada för klienten (Øvreeide 2001:11-12,27). I mitt resultat förknippas bemötandet med att respektera klienten, barnet och föräldrarna. Det innebär bland annat att ge barnet tillräckligt med eget utrymme och tid till anpassningen av situationen. Ett gott bemötande ökar barnets känsla av trygghet (Mattila 2011:62). Trygghet är en av de centralaste värderingar och förhållningssätt bakom handledarnas bemötande.

Det professionella mötet ska vara fyllt av vänlighet, intresse och empati enligt Carlander m.fl. (2001:13-16,36,49,63) och man ska förmedla om hopp och möjligheter. Detta är saker som handledaren ska komma ihåg vid det första mötet med barnet. Mina resultat hävdar om att handledaren ska ta emot ett barn med värme och vänlighet, och att det är viktigt att visa intresse för barnet och beakta barnet i sin helhet. Genom empati kan handledaren förstå barnets situation bättre. Det är även viktigt att ge ett framtidsperspektiv åt barnet genom att trösta det med att det inte är någon fara i situationen och att saker utreds, och det är även viktigt att berätta att kontakten till familjen uppehålls. Arbetet som handledare på ett mottagningshem innebär i en socialpedagogisk (Madsen 2001:14-19,57,144,157) bemärkelse att integrera familjen och barnet tillbaka in i en gemenskap, till en del av samhället, men också att integrera barnet in i familjen. Detta sker genom att gå igenom och reda ut krisen familjen går igenom. Strävan i handledarnas arbete är att stöda, hjälpa och handleda familjen till en förbättring, så att barnet och hela familjen har det bra. Handledarens arbete innebär att möta människor av olika slag på ett professionellt sätt, och utifrån de individuella behoven och resurserna. Till socionomens yrkeskompetenser (2012) inom klientarbete och i etik hör att socionomen kan bemöta, se och förstå klientens individuella behov och resurser och arbeta för att stöda dem. Man ska se varje klient som unik. Detta stöder handledarnas förhållningssätt om individuellt bemötande av barnet och föräldrarna i situationen och av situationen hela familjen är i.

Päkkiläs (2008) forskning tar upp att det är relevant att ta hänsyn till barnets uppfattningar och erfarenheter om att hamna som klient inom barnskyddet och hur man genom ett barnorienterat arbetssätt kan arbeta för barnets bästa. För handledarna på ett mottagningshem är det viktigt att kunna se situationen från barnets perspektiv och kunna sätta in sig i barnets position. Handledaren måste kunna i det första mötet ta emot barnet enligt dess ålder och utvecklingsnivå, och med hänsyn till det skapa trygghet.

I Hurtτίας (2008) avhandling tas upp barnets åsikter och upplevelser på vad som gör möten angenäma eller obehagliga för barnet. Att visa intresse för barnets saker och intressen göra att barnet känner sig behagligare i situationen, medan att inte höra barnets åsikter och genomgå diskussionen om samma saker skapar obehaglighet. Att man tar hänsyn till barnet och gör det delaktigt i arbetet främjar att arbetssättet inom barnskyddet

blir mer öppet och klientinvolverat. Redan i det första mötet ska handledaren på mottagningshemmet visa intresse för barnet och ta i beaktande dess önskemål för att skapa kontakt till barnet.

Frågan om att använda beröring i arbetet med barn, vilket togs upp av Lynch och Garrett (2010), är även relevant i det första mötet med barn på ett mottagningshem. Att skapa trygghet för yngre barn i ankomstsituationen innebär i de flesta fall att handledaren ska fysisk ha kontakt med barnet. Ord och tal skapar inte alltid trygghet för ett litet barn eller en baby när det kommer. Då måste handledaren på något annat sätt få barnet att känna sig tryggt, t.ex. genom att ta det i famnen och lugna ner det på så sätt. Fysisk närvaro kan vara avgörande för att skapa kontakt till och trygghet för barnet när det bemöts på ett mottagningshem.

Professionellt bemötande förutsätter att man känner sig själv (Vilén m.fl. 2010:66). Självkänedom främjar förståendet av klienten. (Vilén m.fl. 2002:60-61) En handledare på ett mottagningshem bör ha bra självkänedom för att kunna arbeta kreativt. Handledarna på mottagningshemmet har en omfattande roll och vad som är en handledares egenskaper anses varierande. Sensitivitet är känslighet att observera andras känslor och behov, agera hänsynsfullt och svara på behoven tillräckligt bra, dela klientens emotionella tillstånd och anpassa sig till den. Empati kräver sensitivitet. Empati är att verkligen vilja förstå den andra, vilket främjar samarbetet med klienten. (Vilén m.fl 2010:66-69) Empatiförmågan togs upp som en viktig egenskap i min undersökning. Förmågan till empati var en egenskap som ansågs vara viktigt vid första mötet med barnet.

Att kunna hantera sina känslor som arbetstagare förebygger och hjälper att klara av obehagliga och otrygga situationer enligt Carlander m.fl. (2001:13-16). Att kunna hantera sina känslor är även en förutsättning för att kunna etablera och upprätthålla kontakten med ett osäkert och pressat barn (Øvreeide 2001:36-37). Mattila (2007:17-18) tar upp att arbetstagaren ska ta ansvar för sina känslor. Känslorna är inte klientens fel, även om de uppstår i mötet med klienten, och därför ska man fråga sig själv som arbetstagare varför de uppstår och fundera över hurdana känslor det är som uppstår. Vilén m.fl. (2010:69-76) påpekar att känslorna är bra att bearbeta efteråt och att denna emotionella bearbetning kräver övning och självreflektion. Självreflektion upprätthåller ett menings-

fullt psykiskt tillstånd, vilket är centralt för att upprätthålla arbetsförmågan. Reflektion är att känna igen och utvärdera värderingar och arbetssätt som ligger som grund för handlingarna. Genom reflektivt tänkande strävar man efter att förstå vad man gör och vad man kan lära sig. Detta stöder mitt resultat om att handledarnas känsloupplevelser är viktiga att bearbeta och reflektera över efter att situationen är över och handledaren har tid för det.

Examensarbetet tar upp den första kontakten med barnet på ett mottagningshem, där bemötandet är en viktig del av arbetet. Det första mötet är viktigt för att barnet bl.a. ska känna trygghet på mottagningshemmet. Inom arbetslivet möter vi olika människor i alla åldrar. På ett mottagningshem är det i första hand barn och deras familj. För en handledare är det viktigt att veta hur ett barn ska bemötas när det kommer, men också i fortsättningen av vistelsen på mottagningshemmet. Det sägs att det första mötet sätter ofta en grund för den fortsatta kontakten. Nyttan med mitt examensarbete är att handledarna kan bli medvetna om sina tankar och värderingar gällande det första mötet, och således bli medvetna om vad som styr deras bemötande av barnet. Till professionalitet hör att man reflekterar över sig själv och blir medveten om vad som står bakom handlingarna, för att vid behov kunna förändra sina handlingssätt och förhållningssätt.

Jag anser att jag har nått mitt syfte för examensarbetet och fått insyn i det första mötet med barnet på ett mottagningshem. Jag har fått reda på vilka faktorer som påverkar mötet och bemötandet, antingen främjande eller utmanande. Jag har även fått reda på hurdana värderingar och förhållningssätt handledarna har inför och under bemötandet av barn som kommer till ett mottagningshem. Dessutom anser jag att jag fått en god förståelse för vad som gör mötet och bemötandet professionellt. Det har varit intressant att få reda på hur handledarna upplever att de bemöter sina klienter. Jag är även nöjd med metodvalet. Att göra temaintervjuer var ändamålsenligt för mitt syfte i och med att jag ville få reda på handlingssätt, förhållningssätt och upplevelser. Analysskedet var tidskrävande, men intressant. Mina idéer till fortsatt forskning är: Hur Madsens bildningsblomman (kompetenserna) blir synliga i bemötandet och mötet av barn på mottagningshem? Hur kommer det socialpedagogiska kunnandet fram i arbetet inom barnskyddet? Hur uppehålls arbetsförmågan hos en handledare på ett mottagningshem?

KÄLLOR

Barnskyddslag 13.4.2007/417 [www] Tillgängligt:

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070417> Hämtad: 8.11.2011.

Blennberger, Erik. 2006, Etik för socialt arbete. I: A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd, red. *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur. s. 227-247.

Bryman, Alan. 2006, *Samhällsvetenskapliga metoder*, Malmö: Liber, 502 s.

Carlander, Jakob., Eriksson, Kerstin., Hansson-Pourtaheri Ann-Sofie. & Wikander Birgitta. 2001, *Trygga och otrygga möten: vardagsetik och bemötande i arbete med människor*, Stockholm: Gothia. 158 s.

Denscombe, Martyn. 2000, *Forskningshandboken - För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Lund: Studentlitteratur, 292 s.

Dyregrov, Atle. 1990, *Barn i sorg*, Lund: Studentlitteratur, 116 s.

Ervast, Sari-Anne & Tulensalo, Hanna. 2006, *Sosiaalityötä lapsen kanssa - Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämisestä*, Helsinki: Socca, SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 8/2006, 175 s.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 1980 *Teemahaastattelu*, Helsinki: Gaudeamus, 144 s.

Hurtia, Paula. 2008, *Lapsi oman elämänsä asiantuntijana lastensuojelun alku- ja tilannearvioissa*, Tammerfors Universitet Pro gradu-avhandling, 108 s. [www] Tillgängligt: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03390.pdf> Hämtad: 18.3.2012.

Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring - Introduktion till*

samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete, Lund: Studentlitteratur, 316 s.

Johansson, Thomas. 2006, Mötets många ansikten - när professionella möter klienter. I: A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd, red. *Socialt arbete – en grundbok*, Stockholm: Natur och kultur, s. 149-165.

Keränen, Tuovi., Rönkä, Anna & Stiller Ira. 2001, Oikeus lapsuuteen ja vanhemmuuteen. I: S. Sulku & J. Aromaa, red. *Kohtaamispaikkana lapsuus: vuoropuhelua lapsen maailmasta*, Helsinki: Edita, s. 58-63.

Kuuskoski, Eeva. 2001, Meidän on tehtävä enemmän. I: S. Sulku & J. Aromaa, red. *Kohtaamispaikkana lapsuus: vuoropuhelua lapsen maailmasta*, Helsinki: Edita, s. 15-20.

Lahti, Sari. 2008, Lastensuojelun sosiaalipäivystys asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta. I: K. Huotari & J. Hurtig, red. *Sosiaalityötä monitoroimassa*, Helsinki: Palmenia Helsinki University Press, s. 146-160.

Lapsiasiavaltuutettu, 8.10.2012, *Yleissopimus lapsen oikeuksista*, [www] Tillgängligt: http://www.lapsiasia.fi/lapsen_oikeudet Hämtad 8.10.2012.

Lynch, Rachel & Garrett, Paul Michel. 2010, 'More than Words': touch practices in child and family social work. *Child & Family Social Work*, Vol. 15 Issue 4, s. 389-398. Tillgänglig: <http://web.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=111&sid=28021838-955b-43e2-b277-3864cfd261d1%40sessionmgr112> Hämtad: 23.11.2011.

Madsen, Bent. 2001, *Socialpedagogik*, Lund: Studentlitteratur, 244 s.

Mattila, Kati-Pupita. 2007, *Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*, Jyväskylä: PS-Kustannus, 116 s.

Mattila, Kati-Pupita. 2011, *Lapsen vahvistava kohtaaminen*, Jyväskylä: PS-Kustannus, 155 s.

Ojanen, Kaija. 2001, Onko lapselle tilaa? I: S. Sulku & J. Aromaa, red. *Kohtaamispaikkana lapsuus: vuoropuhelua lapsen maailmasta*, Helsinki: Edita s. 72-78.

Puonti, Annamaija. 2004, Lastensuojelu ja julkisuus. I: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala, red. *Lastensuojelu tänään*, Helsinki: Tammi, s. 335-340.

Päkkilä, Hanna. 2008, Lähtökohtana lapsen etu ja lapsilähtöisyys. I: K. Huotari & J. Hurtig, red. *Sosiaalityötä monitoroimassa*, Helsinki: Palmenia Helsinki University Press, s. 161-174.

Saari, Salli. 2000, *Kuin salama kirkkaalta taivaalta: kriisit ja niistä selviytyminen*, Helsinki: Otava, 366 s.

Saari, Salli., Kantanen, Irja., Kämäräinen, Leena., Parviainen, Kaisa., Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia. (red.) 2009, *Hädän hetkellä - psyykkisen ensiavun opas*, Helsinki: Duodecim, 119 s.

Sosiaalialan AMK-verkosto. Utbildningsprogrammet för det sociala området, Kompetenser för Socionom (YH) examen. Översättning: Susanne Davidsson, Eva Juslin & Carina Kiukas. Tillgängligt: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/1668275e-16dd-4cb6-857f-eba85dc0c98c/Socionom+YH+Kompetenser+2010.pdf> Hämtad: 8.10.2012.

Sulku, Sirpa. 2001, Seikkailu lapsen maailmassa. I: S. Sulku & J. Aromaa, red. *Kohtaamispaikkana lapsuus: vuoropuhelua lapsen maailmasta*, Helsinki: Edita, s. 21-28.

Tapio, Nina., Seppänen, Paula., Hyppönen, Tuula., Janhunen, Tarja., Prusila, Leila., Salo, Saara., Toivanen, Riikka & Vilén, Marika. 2010, Parisuhde ja vanhemmuus. I: M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen, red. *Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön*, Helsinki: Kirjapaja, s. 101-167.

Taskinen, Sirpa. (red.) 2000, *Omhändertagande inom barnskyddet: sakkunnigas rekommendationer om gemensamma riktlinjer för omhändertagandeprocessen*, Helsingfors: Stakes, 62 s.

Trost, Jan. 2010, *Kvalitativa intervjuer*, Lund: Studentlitteratur, 165 s.

Uramo, Maija. 2008, *Vanhemmuuden kohtaaminen lastensuojelussa*, Vantaan kaupunki: Sosiaali ja terveydenhuollon toimialan julkaisuja, Helsingfors Universitet Pro gradu-avhandling, 124 s.

Vilén, Marika., Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena. 2002, *Vuorovaikutuksellinen tutkiminen sosiaali- ja terveysalalla*, Helsinki: WSOY, 361 s.

Vilén, Marika., Hansen, Maija., Janhunen, Tarja., Kytöpuu, Katri., Salo, Saara., Seppänen, Paula., Seppänen, Sami & Tapio, Nina. 2010, Perhe ja perhetyö. I: M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen, red. *Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön*, Helsinki: Kirjapaja, s. 9-59.

Vilén, Marika., Tapio, Nina., Janhunen, Tarja., Nissinen, Leena & Seppänen, Sami. 2010, Ammattina perhetyö. I: M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen, red. *Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön*, Helsinki: Kirjapaja, s. 61-99.

Øvreeide, Haldor. 2001, *Samtal med barn: metodiska samtal med barn i svåralivssituationer*, 2 uppl., Lund: Studentlitteratur, 227 s.

BILAGOR

BILAGA 1

Intervjuguide (sve)

TEMA 1: Bakgrundsinformation

Utbildning?

Arbetserfarenhet?

Från vilken avdelning är ni? (I skolåldern eller under skolåldern)

TEMA 2: Faktorer som påverkar mötet med barnet

Vilka faktorer i situationen kan påverka mötet?

Vem är med i mötet? Och hur kan det påverka det första mötet? (t.ex. familj, syskon etc. eller annan personal, andra barn på mottagningshemmet)

Påverkar tidpunkten på dygnet mötet?

Vad är viktigt/centralt i det första mötet med barnet? Varför?

Vad tänker ni på när det kommer en anmälan om ett kommande barn?

Vad är viktigt att meddela barnet när det kommer (genom tal och handlingar)?

Hurdana utmaningar kan uppstå vid det första mötet?

TEMA 3: Erfarenheter av det första mötet med barnet

Hurdana känslor väcks när ni får ett meddelande om ett inkommande barn?

Vad är er erfarenhet av ett normalt första möte? Berätta!

Vad är er erfarenhet av ett misslyckat första möte? Berätta!

Vad är er erfarenhet av ett lyckat första möte? Berätta!

TEMA 4: Värderingar och tankesätt bakom bemötandet

Vilka värden ligger bakom bemötandet/det ni gör när barnet kommer? Varför gör ni som ni gör?

Hur påverkar de olika faktorerna bemötandet?

Hur påverkar själva barnet bemötandet?

Hurdan är yrkesrollen för en handledare?

Hurdana egenskaper tycker ni är bra att ha vid bemötandet av barnet?

BILAGA 2

Haastatteluopas (fin)

TEEMA 1: Taustatiedot

Koulutuksenne?

Työkokemuksenne?

Miltä osastolta olette? (Kouluikäisten, alle kouluikäisten)

TEEMA 2: Kohtaamiseen saapumistilanteessa vaikuttavat tekijät

Mitkä tekijät kohtaamistilanteessa vaikuttavat ensitapaamisessa?

Ketkä ovat tapaamisessa mukana? Miten he voivat vaikuttaa ensikohtaamiseen? (esim. perhe, sisarukset jne. tai muu henkilökunta ja vastaanottokodin muut lapset)

Vaikuttaako vuorokaudenaika saapumistilanteessa?

Mikä on tärkeää/keskeistä lapsen ensikohtaamisessa? Miksi?

Mitä teillä on mielessänne kun ilmoitus tulevasta lapsesta tulee?

Mitä on tärkeää viestittää (puheen tai toiminnan kautta) lapselle hänen saapuessaan vastaanottokotiin?

Minkälaisia haasteita voi ensikohtaamisessa syntyä?

TEEMA 3: Kokemuksia lapsen ensikontaktissa

Minkälaisia tunteita teissä herää kun ilmoitus tulevasta lapsesta tulee?

Mikä on teidän kokemuksenne tavallisesta ensikohtaamisesta? Kertokaa!

Mikä on teidän kokemuksenne epäonnistuneesta ensikohtaamisesta? Kertokaa!

Mikä on teidän kokemuksenne onnistuneesta ensikohtaamisesta? Kertokaa!

TEEMA 4: Arvot ja asenteet kuinka kohdata lapsi

Mihin arvoihin lapsen kohtelu perustuu/se mitä teette lapsen tullessa? Miksi teette kuten teette?

Miten edellä mainitut tekijät vaikuttavat siihen miten kohtaatte lapsen?

Millä tavalla lapsi voi vaikuttaa kohtaamistilanteeseen?

Minkälainen on ohjaajan ammatillinen rooli?

Miten teidän mielestänne lasta olisi hyvä kohdella?

BILAGA 3

Informationsbrev till informanterna (finska)

XX.2012

Hyvät ohjaajat,

Nimeni on Eva Strand ja opiskelen sosionomiksi (AMK) Arcadassa - Nylands svenska yrkeshögskola. Olen opintojeni loppusuoralla ja teen parhaillaan opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aiheena on ammatillinen kohtaaminen ja erityisesti vastaanottokotiin astuvan lapsen ja ammattilaisen kontaktin kehittyminen. Tavoitteenani on kartoittaa sekä ammattilaisten näkemyksiä hyvästä ammatillisesta kohtaamisesta että heidän kokemuksiaan siitä mitkä taustatekijät vaikuttavat ensikontaktiin lapsen kanssa.

Opinnäytetyöni puitteissa teen teemahaastatteluja. Olisin erittäin kiitollinen mikäli voisitte osallistua haastatteluun. Haastattelu on vapaaehtoinen ja kestää noin tunnin. Haastattelu käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä ja halutessanne teillä on oikeus keskeyttää haastattelu milloin tahansa. Teillä on myös halutessanne oikeus jättää vastaamatta yksittäiseen kysymykseen. Mikäli teille sopii, nauhoitan haastattelun. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti, vain minulla ja ohjaajallani on mahdollisuus tutustua aineistoon, työn valmistuttua aineisto hävitetään.

Haastattelut toteutetaan huhti-toukokuussa 2012 teidän valitsemissa paikoissa.

Toivon että voitte osallistua haastatteluun ja että otatte yhteyttä minuun joko puhelimitse tai sähköpostilla, niin voimme sopia haastattelulle ajankohdan ja paikan. Mikäli haluatte lisää tietoa tutkimuksestani, ottakaa yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Ystävällisin terveisin,

Eva Strand, opiskelija

eva.strand@arcada.fi

p. 040 544 8191

Rut Nordlund-Spiby, ohjaaja

rut.nordlund-spiby@arcada.fi

p. 040 512 4980